

Juniorijalkapalloturnauksen kehittäminen

FC Reippaan Lahti Soccer -turnaus

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailun ala

Matkailun koulutusohjelma

Tapahtumamatkailu

Liikuntamatkailu

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Juho Laurén ja Riina Raskunen

Lahden ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

LAURÉN, JUHO & RASKUNEN, RIINA:

Juniorijalkapalloturnauksen
kehittäminen
FC Reippaan Lahti Soccer -
turnaus

Tapahtuma- ja liikuntamatkailun opinnäytetyö,
52 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee FC Reippaan Lahti Soccer -juniorijalkapalloturnauksen osallistujien tyytyväisyyttä tapahtumaan sekä turnauksen kehittämistä. Lahti Soccer -turnaus järjestettiin 13. kerran 2. – 4.7.2010 ja opinnäytetyön toimeksiantaja on FC Reipas ry. Tutkimustulokset antavat FC Reippaalle aikaisempaa tarkempaa informaatiota Lahti Soccer -turnaukseen osallistuvien joukkueiden tyytyväisyydestä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää vuoden 2010 Lahti Soccer -turnaukseen osallistuneiden joukkueiden kokemaa palvelun laadun tasoa sekä löytää osa-alueita, joita turnauksessa tulisi kehittää. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta. Aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka toteutettiin Webropol-ohjelmaa käyttäen ja lähetettiin joukkueiden yhteyshenkilöille heti turnauksen jälkeen. Kyselylomake lähti kaikkiaan 115 henkilölle ja vastauksia saatiin 73.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kahteen osaan. Palvelut ja asiakastyytyväisyys muodostavat ensimmäisen osuuden ja juniorien urheilutapahtuman järjestäminen toisen. Nämä osuudet rakentavat yhdessä pohjan kyselylomakkeelle. Palvelujen ja asiakastyytyväisyyden tutkiminen on oleellinen osa mielipidekyselyn rakentamisessa, ja juniorien urheilutapahtuman järjestäminen selventää projektin näkökulmasta turnauksen toteuttamista.

Tutkimustuloksien perusteella vuoden 2010 Lahti Soccer -turnaus onnistui erittäin hyvin. Suuria epäkohtia tai tyytymättömyyttä turnauksen osa-alueilla ei ollut ja keskimäärin osallistuneet joukkueet olivat tyytyväisiä turnaukseen. Turnauksen vahvuuksia oli tapahtumapaikka, osaava turnaushenkilökunta sekä toimivat aikataulut. Kehittämiskohteita vastausten perusteella oli pukuhuoneet ja peseytymistilat sekä tuomarityö ja opasteet. Jatkossakin turnaukseen aikoo kuitenkin osallistua lähes kaksi kolmasosaa joukkueista.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, jalkapallo, palvelut, tapahtumat

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

LAURÉN, JUHO & RASKUNEN, RIINA:

The Development of a Junior Soccer Tournament:
The Lahti Soccer Tournament of FC Reipas

Bachelor's Thesis in event and sports tourism,
52 pages, 10 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

This thesis discusses participant satisfaction with the FC Reipas Lahti Soccer youth football tournament and how the tournament could be improved. Lahti Soccer tournament was arranged for the 13th time from July 2nd to the 4th 2010. Research results will give more precise information to the tournament organizer, FC Reipas ry, about participants' satisfaction.

The goal of this research is to examine the participants' experiences of the quality of services in the tournament and to find sectors which should be improved. We used the quantitative research method in this study. Research material was collected through an electronic survey which was conducted using Webropol internet application. We sent the survey to the teams' contact persons straight after the tournament in July 2010. The survey was sent to 115 contact persons and we got 73 replies.

The theoretical framework in this thesis is divided in to two parts. Services and customer satisfaction comprises the first and organizing of youth sports events comprises the second. These parts together create the basis for our survey. In order to create an opinion survey that clarifies the making of a tournament from the project's perspective, researching services and customer satisfaction is essential.

Lahti Soccer tournament 2010 was quite successful according to the results of survey. The participants were satisfied on average and big weaknesses were not found. Strengths of the tournament were its place, competent organizers and functional timetables. Room for improvement was found in dressing rooms and showers as well as refereeing and guidance. About two thirds of the teams will participate in the tournament next year as well.

Key words: customer satisfaction, football, services, events

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	2
1.2	Rajaus	3
1.3	FC Reippaan esittely	4
1.4	Lahti Soccer	5
2	PALVELUT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	7
2.1	Palvelut	7
2.1.1	Peruspalvelupaketti	9
2.1.2	Toiminnallinen ja tekninen laatu	10
2.1.3	Palvelun laadun mittaaminen	11
2.2	Asiakastyytyväisyys	12
2.2.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	14
2.2.2	Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	15
3	JUNIORIEN URHEILUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN	17
3.1	Yleisötaphtuman järjestäminen projektin näkökulmasta	17
3.1.1	Projektin ennakkosuunnittelu ja -valmistelu	18
3.1.2	Projektiorganisaatio	20
3.1.3	Projektin toteutus	21
3.1.4	Projektin päättäminen ja arviointi	22
3.2	Jalkapalloturnauksen järjestäminen muualla	23
3.2.1	Helsinki Cup	24
3.2.2	Dana Cup	25
3.3	Junioritapahtuman järjestämisen erityispiirteet	25
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus	27
4.2	Sähköinen kyselylomake	28
4.3	Kyselylomakkeen rakenne	29
4.4	Kyselyn toteutus	30
4.5	Kyselylomakkeen testaus	31
5	TUTKIMUSTULOKSET	33
5.1	Taustatiedot	33
5.2	Saavutettavuus	35

5.3	Ottelutapahtumat	36
5.4	Lisäpalvelut	38
5.5	Yleistä turnauksesta	39
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
7	ARVIOINTI	46
7.1	Validiteetti ja reliabiliteetti	46
7.2	Kyselylomake	48
7.3	Työn ja opinnäytetyöprosessin onnistuminen sekä hyödyllisyys toimeksiantajalle	49

Juniori-ikäisille jalkapalloilijoille järjestetään vuosittain satoja jalkapalloturnauksia sekä Suomessa että ympäri maailmaa. Ne voivat olla kooltaan muutaman kymmenen joukkueen pienemmistä turnauksista aina satojen joukkueiden kansainvälisiin turnauksiin. Suomessa suurin ja vanhin turnaus on Helsinki Cup ja maailmalla kansainvälisin ja yksi suurimmista on Tanskassa järjestettävä Dana Cup. Lahdessa pidetään kaksi suurta turnausta, FC Reippaan järjestämä Lahti Soccer -turnaus ja FC Kuusysin vain tyttöjoukkueille järjestämä Masto Cup. Turnausten myötä jalkapallojoukkueet saavat tavoitteita ja sisältöä harjoitteluunsa ja toimintaansa. Lisäksi turnaukset tuovat osallistujille sekä onnistumisen että epäonnistumisen tunteita, lisäävät joukkuehenkeä, tuovat uusia tuttavuuksia ja monia muistoja.

Olimme molemmat olleet kiinnostuneita toimimaan yhteistyössä FC Reippaan kanssa opinnäytetyön tiimoilta ja aiheeksikin oli pohdinnoissa muhinut ajatus Lahti Soccer -turnauksen kehittämisestä. Myös FC Reipas halusi ottaa selvää, miten turnausta voisi tulevaisuudessa kehittää monipuolisesti paremmaksi, ja näin välillemme syntyi yhteistyö opinnäytetyön merkeissä. Sovimme, että asiaa tarkastellaan kesän 2010 turnauksesta tehtävän tutkimustyön perusteella. Näin kevät 2010 kuluisi tietoperustan ja kyselylomakkeen parissa ja syksy 2010 johtopäätösten teossa ja tulosten analysoinnissa. Lahti Soccer -turnaukseen odotettiin osallistuvan 2. – 4.7.2010 yhteensä noin 180 joukkuetta ympäri Suomea. Turnauksen lopullinen joukkuemäärä oli 156.

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää osallistuvien joukkueiden tyytyväisyyttä turnaukseen ja ottaa selvää eri osa-alueiden kehittämistoimista. Tietoperustana tutkimuksessa on asiakastyytyväisyys ja palvelut sekä tapahtuman järjestäminen erityispiirteensä juniori-ikäisille järjestettävän turnausmuotoisen urheilutapahtuman erityispiirteet. Turnauksen eri osa-alueiden onnistumista tutkimme kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä kaikkien osallistuvien joukkueiden valmentajille ja muille taustahenkilöille lähetettävän sähköisen kyselylomakkeen avulla. Lomakkeen perustana toimii aiempina vuosina toteutettu yksisivuinen kysely. Kyse-

lylomake muodostuu eri osa-alueista, jotka käsittelevät turnausta monipuolisesti teoriaosuuksien mukaisesti.

Opinnäytetyö rakentuu teoriaosuuteen, kyselylomakkeen suunnitteluun, testaukseen ja toteutukseen, kyselylomakkeesta saatavien tulosten esittelyyn ja niiden analysointiin. Johdannon alaluvuissa esitellään opinnäytetyön rajaukset, kerrotaan toimeksiantajasta FC Reippaasta ja Lahti Soccer -turnauksesta. Toivomme tulokista olevan hyötyä FC Reippaalle, jotta se voi kehittää niiden avulla turnausta tulevaisuudessa.

Kummallakin opinnäytetyön tekijällä on pitkä tausta jalkapallon ja liikunnan parista lähes kahdenkymmenen vuoden ajalta, ja FC Reipas on ollut vahvasti mukana tässä toiminnassa. Liikuntamatkailuun suuntautunut Riina Raskunen on aiemmin opiskellut liikuntaneuvojaksi ja matkailun opintojensa alusta lähtien halunnut opiskella alaa pitäen liikunnan ja liikuntamatkailun näkökannan vahvana opinnoissaan. Juho Laurénin aiemmat opinahjut ovat olleet Salpausselän urheilulukio ja Puolustusvoimien urheilukoulu. Hänen matkailun alan opintonsa ovat suuntautuneet kokous-, kongressi- ja tapahtumamatkailun puolelle, lähinnä juuri erilaisia tapahtumia silmällä pitäen. Raskunen on pelannut, valmentanut sekä ollut työharjoittelussa FC Reippaalla ja Laurén puolestaan pelannut juniorivuotensa FC PalloReippaan ja FC Reippaan riveissä ja toiminut myös seuran jalkapallokoulun ohjaajana. Molempien toiveissa olikin opinnäytetyö aiheesta, joka liittyisi sekä liikuntaan että matkailuun ja mielellään myös jalkapalloon. Lisäksi aiheen piti olla kiinnostava omasta näkökulmasta, mielenkiintoinen tehdä sekä ennen kaikkea hyödyllinen toimeksiantajalle.

1.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmanamme on selvittää, miten FC Reippaan Lahti Soccer -juniorijalkapalloturnausta voidaan kehittää ja sen asemaa arvostettuna juniorijalkapallotapahtumana vahvistaa. Tulemme selvittämään turnaukseen osallistuvien joukkueiden tyytyväisyyttä ja turnauksen jatkuvuuden kannalta oleellisia osa-alueita mielipidekyselyn avulla. Ongelman selvittäminen on tärkeää FC Reippaalle, koska

Lahti Soccer -turnaus on seuran tärkeimpiä tulonlähteitä. Tutkimusongelman selvittämisen avuksi olemme laatineet seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millainen osallistuvien joukkueiden kokema palvelun laatu on tällä hetkellä?
2. Mitä turnauksen osa-alueita tulisi kehittää jatkossa?
3. Miten turnauksesta saadaan paremmin osallistujien tarpeita vastaava?

1.2 Rajaus

Tarkoituksena on, että tutkimme tuloksia mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti. Mielestämme on mietittävä, mitkä ongelmat ovat tärkeimpiä turnauksen onnistumisen kannalta ja keskityttävä niihin, sen sijaan että käsittelisi kaikkia mahdollisia kyselylomakkeessa kysytyjä asioita. Lomakkeessa on kuitenkin kysyttävä monipuolisesti FC Reipasta kiinnostavista asioista, jotta toimeksiantajamme voi myös itse tehdä omia johtopäätöksiä kyselyn tuloksista ja meidän tutkimuksemme ulkopuolelle rajatuista alueista. Huomioon on toki otettava vastausten määrä, koska esimerkiksi vähäinen vastausten määrä ei mahdollista syvällistä analysoimista. Kyselylomakkeet lähetetään joukkueiden yhteyshenkilöille, joten tutkimuksen ulkopuolelle jäävät pelaajien eli junioreiden mielipiteet. Joukkueiden taustahenkilöt ja seurojen päättäjät tekevät kuitenkin ratkaisut turnauksiin osallistumisista, joten heidän mielipiteensä turnauksen onnistumisesta on meille ensisijaista tietoa.

Seura toivoi turnauksen kehittämisen lisäksi tutkittavaksi myös sitä, kuinka paljon rahaa turnaus tuo kaupunkiin, jotta se voi käyttää tietoa hyväkseen esimerkiksi tukia kaupungilta hakiessaan. Tämä rajattiin kuitenkin opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä työstä olisi tullut liian laaja ja siinä olisi ollut kaksi erillistä kokonaisuutta yhden selkeän tutkimusongelman sijaan.

1.3 FC Reippaan esittely

FC Reipas ry on lahtelainen juniorijalkapalloseura, jonka juuret ulottuvat yli sadan vuoden päähän – vuonna 1891 perustettuun Viipurin Reippaaseen asti. Nykyinen seura oli ensin nimeltään FC PalloReipas-96, ja vuonna 2001 nimi muutettiin FC Reippaaksi, jotta se olisi lähempänä perinteistä nimeä. FC Reipas on Suomen Palloliiton jäsen ja kuuluu Uudenmaan piiriin. Seuran päämääränä on mahdollistaa entistä useammalle lapselle ja nuorelle jalkapalloharrastuksen aloittaminen. Toimintaa FC Reippaalla on kaikissa ikäluokissa. Tavoitteena on seuratoiminnan kehittäminen siten, että valmennuksessa ollaan tasolla, jolla seuran junioreille voidaan jatkossakin tarjota mahdollisuus lajissaan kehittymiselle ja mahdollisimman pitkälle etenemiselle.

Lahdessa Viipurin Reippaan perilliset tunnetaan Lahden Reipas -nimellä. Lahden Reipas on kolminkertainen Suomen mestari ja seitsenkertainen Suomen Cup -mestari 1960 ja -70-luvuilta. Syksyllä 1996 Lahden Reippaan pitkä ja värikäs historia sai kokonaan uusia sävyjä, kun seuratoiminta miesten pääsarjatasolla päättyi ja seura luovutti paikkansa juuri perustetun FC Lahden käyttöön. Reippaan junioritoiminta eriytettiin samassa yhteydessä FC PalloReippaalle. Lahden Reippaan vastuulle jäivät ainoastaan A- ja B- juniorit sekä ikämiehet. Taloudelliset ongelmat olivat pääasiallinen syy uuden seuran synnylle. Reipas lupautui koko sopimuskauden jatkamaan toimintaansa normaalisti ja ylläpitämään nykyisen laajuista ja laatuista juniorityötä. Reippaalla ei myöskään saanut olla kilpailevaa joukkuetta miesten sarjoissa. Päämääränä oli, että FC Lahti hoitaa Lahden Reippaan velanmaksun (yhteensä noin 335 000 €) ja vastineeksi FC Lahti sai yksin vastata alueen kansallisesta ja kansainvälisestä huippujalkapalloilusta. Loppujen lopuksi FC Pallo-Reippaasta (nykyinen FC Reipas) kehkeytyi seurahistoriansa alusta lähtien selkeän itsenäinen kasvattajaseura, koska myös A- ja B- juniorit siirtyivät seuran vastuulle. (Mäkeläinen 2006.)

1.4 Lahti Soccer

Lahti Soccer -juniorijalkapalloturnaus on FC Reippaan suurin yksittäinen tapahtuma ja talkootyön voimannäyte. Turnaus kuuluu suurimpiin Suomessa järjestettäviin junioriturnauksiin, ja vuonna 2010 osallistuvia joukkueita odotettiin olevan noin 180 eri puolelta Suomea sekä maan rajojen ulkopuolelta (LIITE 1). Ensimmäinen Lahti Soccer -turnaus järjestettiin kesä-heinäkuun vaihteessa vuonna 1998, ja siitä lähtien turnaus on pitänyt pintansa niin järjestelyiden laadun kuin turnauksen tasokkuuden puolesta, kovasta kilpailusta huolimatta.

Lahti Soccer -turnauksen vahvuuksiin kuuluvat hyväkuntoiset nurmikentät, Lahden hyvä maantieteellinen sijainti, ennakkomarkkinointi sekä ennen kaikkea innostunut ja rutinoitunut turnausorganisaatio. Vuonna 2010 turnaus pelattiin perjantaista sunnuntaihin 2. – 4.7.2010. Turnauksessa panostettiin siihen, että kaikki ikäluokat saivat pelata nurmella tai tekonurmella. Yksi ikäluokka sai pelata kaikki pelinsä samalla kenttäalueella, joten turhia siirtymisiä paikasta toiseen ei tullut, vaan joukkue sai rentoutua pelien välillä kenttäalueella.

Pojat pelasivat turnauksessa ikäluokissa F7 – C14, jotka edustavat 1996 ja 2003 välillä syntyneitä jalkapalloilijoita vuonna 2010. Tytöt taas pelasivat vain kahdessa ikäluokassa: TE11 ja TD13. Alun perin tytöillä piti olla vielä kaksi vanhempaa ikäluokkaa, mutta vähäisen osallistujamäärän vuoksi ne jouduttiin perumaan. Näin ollen turnaukseen osallistuvien tyttöjen oli oltava syntyneitä vuonna 1997 tai sen jälkeen. Kaikki osallistujat saivat palkinnoksi diplomit ja vanhemmissa ikäluokissa, 1998 ja aiemmin syntyneissä, kolme parasta joukkuetta palkitaan. 1999 ja myöhemmin syntyneet pelaajat saivat kaikki muistoksi mitalin kaulaansa.

Jalkapalloilun lisäksi ympäristöasiat ovat Lahti Soccer -turnauksessa keskeisellä sijalla. Ympäristöystävällisyyttä viedään eteenpäin pienten askelten periaatteiden mukaisesti. Turnauksessa kannustetaan kimpapakyyteihin, tarjotaan luomuruokaa ja ohjeistetaan jätteidenlajitteluun kenttien laidoilla. Turnaus on lisäksi yksi seuran merkittävimpiä talouden kulmakiviä. Turnauksessa pelaavat joukkueet maksavat osallistumisestaan maksun, joka oli vuonna 2010 280 €, jos pelejä heidän ikäluokassaan oli kolmena päivänä, ja 170 € jos pelejä oli vain kahtena päivänä.

Lisäksi joukkueet saivat lunastaa halutessaan paketin, joka sisälsi hinnasta riippuen eri määrän öitä ja ruokailuja. Joukkueet voivat ostaa etukäteen myös haluamansa määrän ruokailupaketteja, mutta se oli täysin vapaaehtoista. Juniorien vanhempien tarjoama talkootyövoima oli myös korvaamaton tekijä Lahti Soccerin onnistumisessa.

2 PALVELUT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa on tarkoitus tutkia palveluita sekä asiakastyytyväisyyttä ja niiden muodostumista. Palvelun tarjoaja ei voi päättää mitä mieltä asiakas on vaan osallistujat ratkaisevat sen, mikä on laadukasta palvelua ja mikä ei (Iiskola-Kesonen, 2004, 22–23). Osallistujien on oltava tapahtumaan ja sen osa-alueisiin tyytyväisiä, jotta sille saataisiin jatkuvuutta. Asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen vaikuttavat monet asiat, kuten ennakko-odotukset ja vuorovaikutustilanteet. Lahti Soccer -turnauksen järjestämisen kannalta on tärkeää tutkia, miten joukkueiden ennakko-odotukset ja tyytyväisyys muodostuvat, jotta tapahtumalle saadaan jatkuvuutta ja osallistujat haluavat olla mukana turnauksessa vuosi toisensa jälkeen.

2.1 Palvelut

Palveluille on vaikea antaa tarkkaa määritelmää. Yleisesti palvelu kuitenkin määritellään jossain määrin aineettomiksi teoiksi tai tekojen sarjoiksi, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joissa asiakas sekä palveluhenkilökunta ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Grönroos 1998, 52; Ylikoski 1999, 20.) Palvelut ovat tapahtumia, toimintoja, tekoja tai näiden sarjoja eli palveluprosesseja, joissa hyvin usein palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä on vuorovaikutusta. (Ylikoski 1999, 24.)

Juniorien jalkapalloturnauksessa on kyse juuri tämänlaisista tilanteista, joita koe-taan koko ajan kentällä ja sen ulkopuolella. Näitä tilanteita voidaan kutsua totuuden hetkiksi, jolloin joko epäonnistutaan tai onnistutaan asiakkaan edessä. (Lahti-nen & Isoviita 1998, 61.) Totuuden hetkien aikana asiakas muodostaa käsitystään palvelun laadusta ja kokonaistyytyväisyydestä. Tapahtuman järjestäjä puolestaan voi jokaisen totuuden hetken aikana todistaa palvelun laadukkuuden. (Zeithaml ym. 2009, 120.) Esimerkiksi ottelutapahtumissa joukkueet ottavat mittaa toisistaan ja tekevät itse tapahtuman, mutta viime kädessä on FC Reippaan eli järjestäjän vastuulla, koettiinko ottelutapahtuma onnistuneeksi. Totuuden hetkiä tapahtuu paljon myös kenttätapahtumien ulkopuolella, kuten esim. koulumajoituksessa,

jossa talkootyöläisten tulee pystyä ratkaisemaan ongelmalliset tilanteet myönteisesti ja kääntämään totuuden hetket positiivisiksi palvelukokemuksiksi.

Grönroosin mukaan useimmille palveluille voidaan löytää neljä eri peruspiirrettä: ne ovat enimmäkseen aineettomia, tekoja tai tekojen sarjoja, ne tuotetaan ja kulutetaan usein samanaikaisesti ja asiakas osallistuu ainakin jollain tapaa tuotantoprosessiin. Palvelut ovat siis yleensä ainakin jollain tapaa aineettomia, ja tämän vuoksi asiakkaan on vaikea arvioida palvelua. Juniorijalkapalloturnaus muodostuukin monista konkreettisista osatekijöistä, kuten ottelutapahtumista ja ruokailuista, mutta suurempana tekijänä taustalla vaikuttavat yleisluontoiset mielikuvat palvelusta, kuten kokemukset, tunne, luottamus ja turvallisuus. (Grönroos 1998, 53.) Etenkin nuoremmissa ikäluokissa onnistumisen tunteet ja kokemus mukavasta ilmapiiristä vaikuttavat vahvasti. Joukkueiden taustahenkilöille ja vanhemmille tärkeää on taas turvallinen turnausympäristö ja luottamus järjestelyiden onnistumiseen.

Palvelu ei myöskään ole yksittäinen asia vaan sarja tekoja, jotka useimmiten lisäksi tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Tämä pätee vahvasti myös jalkapalloturnauksen etenemiseen. Aamulla herättyään joukkueet kuluttavat koko päivän ajan palveluita ja etenkin konkreettiset ja näkyvät toimenpiteet muodostavat mielikuvaa palvelujen onnistumisesta sekä laadusta. Turnaukseen osallistuvat joukkueet ottavat näin ollen vahvasti osaa myös tuotantoprosessiin, koska ilman joukkueita ei olisi mahdollista järjestää otteluita. (Grönroos 1998, 53 - 54.)

Asiakkaan kokemaan palveluun vaikuttaa voimakkaasti myös heterogeenisyys eli vaihtelevuus. Palvelu ei ole koskaan täysin samanlainen kahden asiakkaan välillä, ja juniorijalkapalloturnauksissa tämä aiheuttaa vaikeuksia, koska koetut palvelut tulisi pystyä pitämään tasalaatuisina. (Grönroos 1998, 55.) Hyvät palvelukokemukset eivät välttämättä toteudu samanlaisina, koska vaihtelua voi tapahtua joko henkilökunnan tai asiakkaan käyttäytymisen osalta. (Ylikoski 1999, 25). Ottelutapahtumissa etenkin erotuomarityöskentely aiheuttaa eriäviä tunteita, mutta esimerkiksi myös kenttien kunto tai hieman erilaiset oheispalvelut kentillä saattavat aiheuttaa erilaisia kokemuksia palvelun laadusta.

2.1.1 Peruspalvelupaketti

Useiden palvelujen muodostamia kokonaisuuksia, joita palveluyritys markkinoi tyydyttääkseen asiakkaidensa tarpeet, kutsutaan palvelupaketiksi. Ydinpalvelu kertoo, mikä on palveluyhteisön käytännön toimi, ja sen ympärille rakennetaan palvelupaketti. (Lahtinen & Isoviita, 1998, 57.) Lahti Soccer on rakennettu ydinpalvelun eli juniorijalkapalloturnauksen ympärille, jossa pääosassa ovat ottelutapahtumat eli jalkapallo. Eri-ikäiset näkevät kuitenkin jalkapallotapahtuman hieman eri näkökulmasta. Nuoremmille ikäluokille on jännittävää pelkästään päästä mukaan näinkin suureen tapahtumaan eivätkä voitot tai tappiot ole niin suuressa roolissa, kunhan pääsee pelaamaan. Mitä vanhemmaksi pelaajat tulevat, sitä vakavampaa voittojen tavoittelemisen usein on, ja näin ollen itse peli on erittäin tärkeässä roolissa ja muut turnauksen osat hieman vähemmän tärkeitä.

Lahtinen ja Isoviita (1998, 57 – 58) jakavat palvelupaketin ydinpalveluun ja sitä täydentäviin liitännäispalveluihin, joita tuottamalla palvelusta saadaan yksilöllisempi ja räätälöidympi. Lahti Soccer tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden liitännäispalveluihin, joita ovat mm. majoitus- ja ruokailupaketit. Lahti Soccer -turnaukseen osallistui vuonna 2010 156 joukkuetta ympäri Suomea, joten liitännäispalvelut ovat äärimmäisen tärkeitä, jotta mahdollisimman monelle joukkueelle pystytään järjestämään esimerkiksi heidän tarpeitansa vastaava majoitus.

Liskola-Kesosen (2004, 17) mukaan taas peruspalvelupaketin ydinpalvelua täydentävät tukipalvelut, jotka ovat välttämättömiä tapahtuman onnistumisen kannalta, ja lisäpalvelut, jotka tuovat nimensä mukaisesti lisäarvoa tapahtumalle. FC Reippaan Lahti Soccer -turnauksessa tukipalveluihin kuuluu joukkueiden ilmoittautuminen turnaukseen, joka käy nykyään sähköisessä muodossa seuran toimistolle. Lisäksi turnauksissa on monia lisäpalveluja. Lahti Soccerissa suurin lisäpalvelu on majoituksen järjestäminen. Vuosittain parikymmentä kauempaa turnaukseen osallistuvaa joukkuetta haluaa yöpyä Lahdessa tai Pajulahdessa Nastolassa, jossa myös muutama ikäluokka pelasi pelinsä. Lahdessa majoitus on perinteisesti ollut koulumajoitus Mukkulan koululla, ja Pajulahdessa se on ollut joukkueen valinnan mukaan opisto- tai hotellitasoinen majoitus. Vuonna 2010 Mukkulan koulu meni yllättäen remonttiin, joten uuden majoituskoulun etsintä tuotti ylimääräistä vaivaa

ja yllättäviä kuluja FC Reippaalle (Koskinen 2010). Muita lisäpalveluja ovat ruokailun järjestäminen sekä majoituskoululla että kentillä, kahvio- ja varustemyynti kenttäalueella ja kuulutukset. Tutkimuksemme kyselylomake selvittää joukkueiden mielipiteitä sekä ydin- että lisäpalvelujen osalta. Molemmille on kyselylomakkeessa omat osionsa, mutta tuloksia emme suoraan esittele peruspalvelupaketin pohjalta.

2.1.2 Toiminnallinen ja tekninen laatu

Palvelun laatu on tärkeässä asemassa, kun halutaan erottua kilpailijoista. Monien samankaltaisten tapahtumien joukosta erottuminen vaatii laadukasta palvelua, jolla pystytään houkuttelemaan uusia asiakkaita ja pitämään nykyiset asiakkaat tyytyväisinä. Pohjimmiltaan asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi eri osatekijää: tekninen eli lopputuloslaatu ja toiminnallinen eli prosessilaatu. Asiakas muodostaa kokemuksen laadusta palvelun lopputuloksen sekä palveluprosessin sujumisen perusteella. (Ylikoski 1999, 188.) Tekninen laatu tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, mitä asiakas on palvelun tuloksena saanut. Tapahtuman päätyttyä osallistujat saattavat saada tapahtumasta esimerkiksi muistoesineen, joka osaltaan muistuttaa asiakasta koetusta tapahtumasta. (Iiskola-Kesonen 2004, 22.)

Tekninen laatu ei kuitenkaan yksin riitä kuvaamaan kaikkea asiakkaan kokemaa. Tapa, jolla lopputulos asiakkaalle välitetään, vaikuttaa myös laadun kokemiseen. Se miten asiakas on kokenut tuotanto- ja kulutusprosessin ja miten hän on saanut palvelun, vaikuttavat hänen mielikuvaan laadusta. (Grönroos 1998, 63 – 64.) Majoituksen mukavuus, oheistoimintojen sujuvuus sekä ottelutapahtumien onnistuminen vaikuttavat kaikki osaltaan koetun prosessin toiminnalliseen laatuun juniorien jalkapalloturnauksessa. Palvelun lopputulosta tärkeämpää onkin monesti tapa, jolla palvelu suoritetaan (Ylikoski 1999, 118). Toiminnallinen laatu käsittää siis vuorovaikutustilanteissa syntyneet palvelukokemukset sekä elämykset itse tapahtumasta ja kokemukset palvelunjärjestäjän toiminnasta (Iiskola-Kesonen 2004, 22).

Tapahtuman imago on myös tärkeä tekijä, ja se vaikuttaa koettuun laatuun. Esimerkiksi monta kertaa turnaukseen osallistuneet joukkueet kokevat turnauksen

imagoltaan positiivisena ja kaikkein pienimmistä virheistä he eivät todennäköisesti valita. Uudempi turnaukävijä taas saattaa kokea minkä tahansa virheen syvemmin ja näin ollen mieltää turnauksen imagoltaan huonoksi. (Grönroos 1998, 64.) Ylikosken mukaan imago toimiikin suodattimena laatukokemuksen taustalla. Kokemukset saattavat myös muuttaa imagoa, positiiviset vahvistaen myönteistä imagoa ja päinvastoin. (Ylikoski 1999, 118, 137.)

Tutkimuksemme pyrkii selvittämään osallistujien kokemaa palvelun laatua toiminnallisen ja teknisen laadun sekä myös imagon kautta. Kyselylomaketta ei ole kuitenkaan jaoteltu näiden osa-alueiden mukaan, vaan lomaketta tehdessä kyseiset asiat ovat vaikuttaneet kysymyksiin ja niiden muotoihin.

2.1.3 Palvelun laadun mittaaminen

Grönroos (2001, 117) esittelee kirjassaan Parasuraman, Zeithamlin ja Berryn kehittämän SERVQUAL-mittarin, jolla voidaan mitata asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. Menetelmä perustuu asiakkaiden palvelun odotusten ja kokemusten vertailuun sekä viiteen eri osa-alueeseen, jotka ovat luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Asiakkaat vastaavat kysymyksiin seitsenkohtaisella asteikolla, ja kokonaislaatua kuvaava tulos saadaan selville palveluun kohdistuneiden odotusten sekä kokemusten välisten poikkeamien perusteella. Tutkimuksemme kyselylomakkeen suunnittelun pohjana käytämme apuna SERVQUAL-mittarin viittä laatu-ulottuvuutta.

Mittarin ulottuvuudet edustavat sitä, kuinka asiakkaat järjestävät palvelun laadusta saamaansa tietoa mielessään. Luotettavuus on havaittu ulottuvuuksista tärkeimmäksi, ja se on määritelty yrityksen kyvyksi suorittaa luvattu palvelu luotettavasti ja täsmällisesti. Yrityksen on yksinkertaisesti lunastettava lupauksensa mm. toimittuksien, varusteiden, ongelmanratkaisun ja hinnoittelun osalta. Reagointialttius tarkoittaa halua auttaa asiakasta ja pystymistä nopean palvelun tarjontaan. Tämä ulottuvuus korostaa huomaavaisuutta ja ripeyttä käsiteltäessä asiakkaan pyyntöjä, kysymyksiä, valituksia tai ongelmia. Palveluvarmuus määritellään henkilökunnan tietämyksenä ja kohteliaisuutena sekä yrityksen ja henkilökunnan kykynä herättää luottamusta asiakkaiden keskuudessa. Empatia tarkoittaa välittämistä ja yksityis-

kohtaista huomiota, jota yritys tarjoaa asiakkailleen. Asiakkaan tulee tuntea itsensä ainutlaatuiseksi ja tärkeäksi sekä kokea että hänen tarpeensa ymmärretään. Palveluympäristö käsittää kaikki fyysiset palvelut esim. toimitilat, laitteet, henkilöstön ja viestintävälineet, kuten mainokset. Palveluympäristö tarjoaa näkyvän osan palvelusta, jota etenkin uudet asiakkaat käyttävät arvioidessaan palvelun laatua. (Zeithaml 2009, 111 – 115.)

Tutkimuksen tuloksia emme kuitenkaan esittele SERVQUAL-mittarin laatu-olottuvuuksien mukaan. Kysymyksiä on pohdittu näiden laatu-olottuvuuksien pohjalta, mutta emme kokeneet tutkimuksemme kannalta sopivaksi eritellä kysymyksiä tai tuloksia näiden laatu-olottuvuuksien mukaisesti. Nämä laatu-olottuvuudet eivät sovi suoraan juniorien jalkapalloturnauksen tyytyväisyyskyselyyn, joten mittari on esitelty esimerkkinä palvelun laadun mittaamiseksi.

2.2 Asiakastyytyväisyys

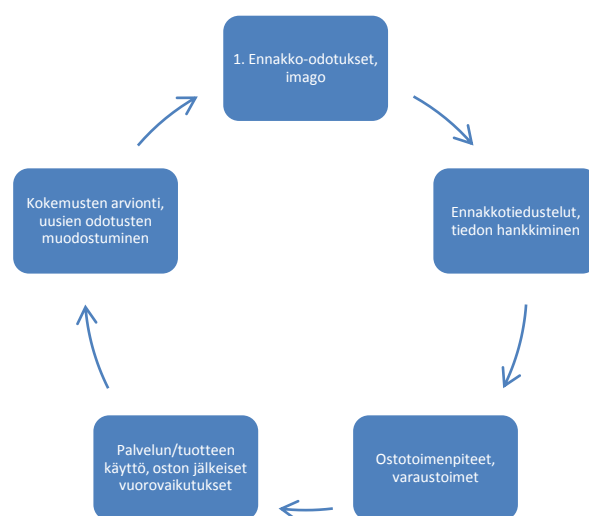
Asiakastyytyväisyys voidaan määritellä asiakkaan arvioksi palvelusta tai tuotteesta sen perusteella, täyttikö palvelu tai tuote asiakkaan tarpeet ja odotukset (Zeithaml 2009, 104). Asiakkailla on erilaisia odotuksia yrityksen toiminnasta. Odotukset ovat muodostuneet aikaisempien kokemusten, kuultujen kertomusten tai ennakkotiedottamisen perusteella. Kokemukset itse toiminnasta ovat myös erilaisia ja ne ovat aina sidottuna tapahtumahetkeen. Tämän takia onkin tärkeää, että asiakastyytyväisyys lunastetaan kerta toisensa jälkeen. (Rope & Pöllänen 1998, 58 – 59.) Juniorien jalkapalloturnauksen kohdalla tämä tarkoittaa vähintään edellisen vuoden tasolle pääsemistä ja mahdollisesti parantamista. Ylikosken mukaan asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella kahdella eri tasolla: yksittäisenä palvelutapahtumana sekä kokonaistyytyväisyytenä (Ylikoski 1999, 155). Jos yhden osatekijän havaitaan heikentyneen edellisvuodesta, tulee muilla osa-alueilla tapahtua parannusta, jotta turnauksen kokonaisvaikutelma säilyisi positiivisena.

Asiakkaiden oma panostus palvelun saamiseen verrattuna saatuun hyötyyn vaikuttaa myös paljon palvelukokemukseen. Tätä kutsutaan asiakkaan saamaksi arvoksi. Asiakas joutuu miettimään, mikä organisaatio tuottaisi hänelle eniten arvoa.

Palvelun laatu, saatu arvo ja asiakastyytyväisyys liittyvät keskeisesti toisiinsa ja vaikuttavat palvelukokemukseen. Vuorovaikutustilanteet, palveluympäristö, organisaation imago ja palvelun hinta muodostavat kuvan palvelukokemuksesta sekä luovat asiakastyytyväisyyttä ja tuottavat arvoa asiakkaalle. (Ylikoski 1999, 153.)

Lahti Soccer -turnaukseen osallistuvien joukkueiden palvelukokemukset muodostuvat hyvin pitkälti tällä tavoin. Vuorovaikutustilanteet ja palveluympäristö muokkaavat koettua palvelun laatua. Asiakkaan saama arvo muodostuu vahvasti turnauksen imagon perusteella, ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa turnauksen osallistumismaksu. Kokemukset turnauksesta rakentuvat näiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta ja ovat tärkeässä roolissa kokonaistyytyväisyyden kannalta.

Asiakkaan kokema tyytyväisyys palveluprosessin aikana voidaan jakaa myös tarkemmin eri osiin. Ennen palvelua ovat olemassa ennakko-odotukset, kuten aiemmin mainittiin. Niiden pohjalta otetaan kontakti palvelun tarjoajaan ja tehdään ennakkotiedustelut. Tämän jälkeen syntyy ostopäätös ja jalkapalloturnauksen tapauksessa varataan joukkueelle paikka kyseiseen tapahtumaan. Itse tapahtumassa käytetään ostettua palvelua eli osallistutaan ottelutapahtumiin ja käytetään majoitus- ja ruokapalveluita. Tapahtuman jälkeen pohditaan kokemuksia palvelusta ja mahdollisesti muuttuneet mielipiteet arvioidaan uusiksi odotuksiksi. Tämä kierto-
kulku voidaan nähdä Shawin ja Ivensin (2002) asiakaskokemuksen tasojen kaaviosta. (Shaw & Ivens 2002, 24 – 27.)



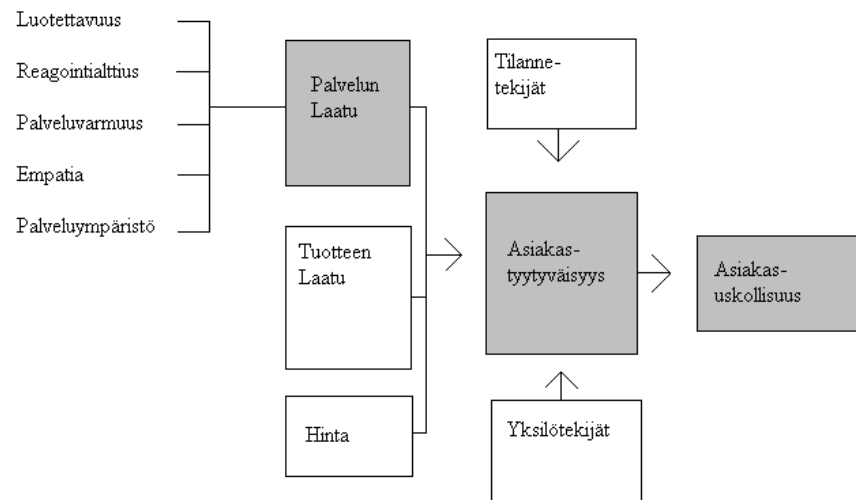
Kuvio 1. Asiakaskokemuksen muodostuminen

Kuvio 1 pätee hyvin Lahti Soccer -turnaukseen, koska vuosittain järjestettävän turnauksen tärkeimpiä tehtäviä on saada osallistujat muodostamaan positiiviset ennakko-odotukset aina seuraavaa turnausta kohtaan. Tällä tavoin turnaukselle saadaan aikaan jatkuvuutta ja tyytyväiset joukkueet osallistuvat joko itse tai lähettävät toisen ikäluokan hyväksi koettuun turnaukseen uudelleen.

2.2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Kuten kuvioista 2 nähdään, asiakastyytyväisyyden muodostuminen rakentuu eri osatekijöistä. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttavat koettu luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Kokonaistyytyväisyys muodostuu taas hieman kattavammista seikoista. Siihen vaikuttavat juuri havainnot palveluiden ja tavaroiden laadusta sekä hinnoista. Näiden lisäksi tilanne- ja yksilötekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Yksilötekijöitä ovat asiakkaan tunnetilat, koettu palvelun oikeudenmukaisuus ja arviot palvelun onnistumisesta. Hyvällä mielellä asiakas kokee palvelun positiivisena pikku virheistä huolimatta ja huonolla tuulella ollessaan pienimmätkin virheet saattavat johtaa ylireagointiin. Vertailu muihin asiakkaisiin saattaa myös aiheuttaa negatiivisia kokemuksia, jos asiakas kokee saaneensa huonompaa palvelua kuin muut. Tilannetekijöiksi voidaan luokitella perheenjäsenien ja muiden asiakkaiden mielipiteet palvelusta, jotka usein vaikuttavat asiakkaan omaan tyytyväisyyteen.

Asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden välillä on myös selkeä side ja tämä suhde on voimakas etenkin asiakkaiden ollessa erittäin tyytyväisiä. (Zeithaml ym. 2009, 103 – 110.) Lahti Soccer -turnauksessa on pyritty pitämään asiakkaat tyytyväisinä, jotta juuri asiakasuskollisuutta syntyisi. Tämän myötä samat joukkueet tai saman seuran eri ikäluokat palaavat vuosi toisensa jälkeen hyväksi koettuun turnaukseen. Tilannetekijöistä Lahti Soccer -turnauksessa kaikkein oleellisin on säätila. Sateinen viikonloppu vaikeuttaa niin järjestäjien kuin osallistujienkin toimia. Vaikka turnaus järjestelyiltään olisi onnistunut moitteettomasti, niin sateisen turnausviikonlopun jälkeen asiakastyytyväisyyteen ja kokemuksiin on eniten vaikuttanut juuri sää ja useimmiten negatiivisella tavalla.



Kuvio 2 Asiakkaan havainnot laadusta ja asiakastyytyväisyys (Zeithaml, Bitner & Gremler 2009)

2.2.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyys tutkimuksella halutaan nimensä mukaisesti kartoittaa asiakkaiden kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyyden kartoittamisen tulee myös olla jatkuvaa tutkimusta, jossa halutaan saada selville tietoa tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä mahdollisimmin yksityiskohtaisesti. (Rope & Pöllänen 1998, 83,85.) Tyytyväisyyden selvittämiseksi tarvitaan seurantajärjestelmä, joku koostuu asiakastyytyväisyystutkimuksista sekä suoran palautteen järjestelmästä. Suora palaute saadaan asiakkaalta välittömästi palvelutilanteessa, useimmiten täysin vapaamuotoisesti omin sanoin. (Ylikoski 1999, 155.) Asiakastyytyväisyyttä selvittäessä kumpikaan mainituista elementeistä ei kuitenkaan yksin riitä selvittämisvälineistöksi, vaan niitä tulee käyttää rinnakkain, toisiaan täydentävinä osina (Rope & Pöllänen 1998, 56,57).

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta, jotka Ylikoski esittelee Dutkan (1994) mallin mukaisesti. Ensimmäiseksi tulee selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat keskeiset tekijät eli ne seikat organisaatiossa, jotka tuottavat

tyytyväisyyttä asiakkaille. Toiseksi tulee mitata asiakastyytyväisyyden tämänhetkinen taso. Tämän avulla halutaan selvittää, miten organisaatio on suoriutunut asiakastyytyväisyyden tuottamisessa. Kolmantena kohtana on toimenpideehdotusten tuottaminen. Mittaustulosten avulla voidaan määritellä tyytyväisyyden kehittämiseksi olennaiset toimenpiteet ja niiden tärkeysjärjestys. Neljäntenä listalla on asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta, jotta säännöllisin väliajoin tehtävillä mittauksilla voitaisiin nähdä asiakastyytyväisyyden kehittyminen. (Ylikoski 1999, 156.)

Lahti Soccer -turnauksen tyytyväisyyskyselyssä selvitämme joukkueille tärkeitä asioita turnauksessa, joukkueiden kokemaa tyytyväisyyttä turnauksen eri osa-alueita kohtaan sekä kehittämisehdotuksia turnauksen parantamiseksi. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta jää tutkimuksestamme pois. Tämä vaatisi vuosittaista tutkimusta, mutta FC Reipas jatkaa tyytyväisyyskyselyjen tekemistä Lahti Soccer -turnauksen tiimoilta joko meidän tai hieman muunnellun kyselyn pohjalta.

3 JUNIORIEN URHEILUTAPAHTUMAN JÄRJESTÄMINEN

Tässä luvussa pohditaan, mitä kaikkea on otettava etukäteen huomioon tapahtumia suunnitellessa ja kuinka tärkeää etukäteissuunnittelu on onnistumisen kannalta. Lahti Socceria on pelattu jo vuosikausia, ja sen järjestämiseen on kehittynyt hyvin toimiva konsepti. Pieniä hienosäätöjä tehdään toki vuosittain, mutta suuria muutoksia ei ole ollut tarpeen tehdä. Kuitenkin silloin tällöin on hyvä ulkopuolisen näkökulmasta tarkastella, miten asiat voisi tehdä eri lailla ja mahdollisesti paremmin ja sitä kautta kehittää turnausta. Tässä osuudessa tutkimme siis myös tapahtuman järjestämisen eri osa-alueita ja niiden onnistumista ja onnistumisen mittausta projektien järjestämisen näkökulmasta.

3.1 Yleisötapahtuman järjestäminen projektin näkökulmasta

Tapahtumajärjestäjän olisi hyvä miettiä etukäteen tavoitteet tapahtumalleen, suunnitella tapahtumaa huolellisesti, toteuttaa tapahtuma mahdollisimman hyvin ja päättää se sekä fyysisesti että henkisesti (Iiskola-Kesonen 2004, 8 – 12). Projektinäkökulman käyttäminen on järkevää järjestettäessä junioriturnausta, sillä molemmissa toistuvat samat ominaispiirteet: molemmat ovat esimerkiksi ainutkertaista, aikarajoitteista toimintaa (Shone & Parry 2004, 164). Kauhanen, Juurakko ja Kauhanen (2002, 24) määrittelevät projektin seuraavanlaisesti:

Projekti on selkeästi asetettuihin tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti rajattu kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus, jonka toteuttamisesta vastaa varta vasten perustettu, johtosuhteiltaan selkeä organisaatio, jolla on käytettävissä selkeästi määritellyt voimavarat ja panokset.

Tyypillinen ominaisuus projektille on, että sillä on yksi tai useampi selkeä tavoite sekä johdonmukainen elinkaari ja päätepiste. Projekti on oma kokonaisuutensa, ja se edellyttää työskentelyä ryhmässä. Projektissa on useita vaiheita, se on mukanaolijoille eräänlainen oppimisprosessi, ja se kokee muutoksia elinkaarensa aikana. Projekteihin liittyy myös vahvana osana yhteistyökumppanit sekä riski ja epävarmuus. (Kauhanen ym. 2002, 24 – 25.) Nämä kaikki ominaisuudet toistuvat vahvasti myös tapahtumia järjestettäessä. Esimerkiksi Lahti Soccer -turnauksen

järjestelyissä on looginen elinkaari edellisen vuoden loppusyksyllä tapahtuvasta projektin käyntiin laittamisesta aina turnauksen toteutukseen heinäkuussa ja päättämispalaveriin, joka pidetään noin kuukauden päästä turnauksesta. Lahti Soccer -turnauksella on selkeät tavoitteet, ja sen järjestelyistä vastaavat seuran pieni työryhmä sekä joukkueista tulevat taustajoukot.

Iiskola-Kesoson (2004, 8) mukaan tapahtuman kehityttyä kertaluontoisesta jatkuvasti toistuvaksi sitä ei kutsuta enää projektiksi, vaan siitä tulee osa organisaation säännöllistä toimintaa. Kauhanen ym. (2002, 25) taas muotoilevat asian siten, ettei kahta samanlaista projektia ole, vaan asiat muuttuvat, eikä näin ollen projektia voi toistaa. Samanniminen tapahtuma voidaan toki järjestää vuodesta toiseen, mutta projekti alkaa aina alusta ja tarvitsee päätöksen elinkaarensa loppuun viemiseksi. Rutiinien toistuvuus organisaation, johtamisen ja valmistautumisen osalta on yleistä, ja usein samaa järjestäytymistapaa voi käyttää runkona lähes kaikissa tapahtumissa. Vain ihmisten määrä, aikataulut, tarvikkeiden määrä ja vaatimukset ovat uniikkeja. (Shone & Parry 2004, 208.) Lahti Soccer -turnaus on jokavuotinen tapahtuma, ja on loogista lähteä tarkastelemaan yleisötapahtuman järjestämistä projektityöskentelyn näkökulmasta. Tämä takaa myös sen, että tapahtuma olisi mahdollisimman järjestelmällisesti toteutettu (Kauhanen ym. 2002, 23). Kun tapahtuman eri osa-alueet toimivat hyvin, se vaikuttaa suoraan myös asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta siihen, haluavatko joukkueet saapua turnaukseen jatkosakin.

3.1.1 Projektin ennakkosuunnittelu ja -valmistelu

Ennen projektin toteutusta on siis määriteltävä tavoitteet ja erityisesti se, kenelle ja miksi se toteutetaan (Iiskola-Kesonen 2004, 9). FC Reippaan Lahti Soccer järjestetään juniori-ikäisille jalkapallojoukkueille eli lähinnä pelaajille ja joukkueen taustahenkilöille, mutta myös pelaajien vanhemmille ja muille asiasta kiinnostuneille henkilöille. Syitä, miksi Lahti Soccer järjestetään, on halu tarjota laadukas jalkapalloturnaus pelaajille, tarve saada rahaa seuran ja joukkueiden toimintaan, halu tehdä Lahtea tunnetuksi, toive tuoda uusia ihmisiä jalkapallon pariin ja halu tuoda pelaajille elämyksiä jalkapallon parissa.

Tavoitteet voidaan jakaa taloudellisiin ja sisällöllisiin. Taloudellisten tavoitteiden asettelu tehdään budjetin yhteydessä, ja ne voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan, välittömiin ja välillisiin. (Kauhanen ym. 2002, 45.) Jalkapalloturnauksen taloudelliset tavoitteet ovat välittömiä, sillä tarkoitus on saada rahallinen hyöty jokaisesta turnauksesta erikseen osallistumismaksujen, kahviomyynnin ja lisäpalvelujen osalta. Kuitenkin mukana on muutama välillinen tavoite, sillä toki seuraan halutaan mukaan uusia innokkaita pelaajia ja taustahenkilöitä, jotka löytävät FC Reippaan seurana kaiken turnauksen aikaisen näkyvyyden kautta. Sisällöllisenä tavoitteena on kutsua paikalle samantapaisesti ajattelevia ihmisiä, joita yhdistää sama asia, jalkapallo (Kauhanen ym. 2002, 46).

Kun projekti on huolellisesti suunniteltu, se auttaa arvioimaan tavoitteiden realisuutta ja selkeyttää niiden määrittelyä. Ymmärrettävät ja yksinkertaiset tavoitteet on helppo välittää kaikille organisaatioon kuuluville, ne helpottavat projektin markkinointia ja ovat merkinä ammattitaitoisista järjestäjistä. Suunnittelun avulla myös edistetään projektin onnistumisen todennäköisyyttä ja löydetään keinoja saavuttaa tavoitteet. Suunnitteluun on tärkeä jättää tarpeeksi aikaa, ja siinä kytetään yhteen pitkän ja lyhyen tähtäimen näkymät. Suunnitelman tärkeitä tehtäviä ovat projektin tavoitteet arviointitapoineen, projektin toteutuksen toimenpiteet, projektin toteuttajat eli organisaatio, toteutusstrategia ja -aikataulu sekä budjetti. (Iiskola-Kesonen 2004, 9 – 10.)

Erilaiset organisaatiokaavakkeet, kartat ja mallit, juoksevien asioiden listat ja tarkistuslistat ovat käytännöllisiä silloin, kun materiaalit ja informaatio halutaan esittää selkeästi eteenpäin niille henkilöille, jotka ovat mukana projektin järjestämisessä (Van Der Wagen 2001, 116). Koskisen (2010) mukaan Lahti Soccerissa on toimiston työntekijöiden lisäksi mukana jokaisesta joukkueesta tietty määrä vastikkeellista talkooväkeä. FC Reipas käyttää vapaaehtoisista työntekijöistä termiä vastikkeellinen talkooväki, koska seura jakaa osan turnauksen tuotoista suoraan joukkueille maksuna niiden turnauksessa tekemästä työstä. Heidän avullaan turnauksen käytännön asiat, kuten kahvio- ja arpamyynti sekä ruokailut ja majoituskoulujen yövalvonnat saadaan toimimaan vuosi vuoden jälkeen. Koska vastikkeellista talkooväkeä Lahti Soccerissa on paljon ja koska useat heistä ovat paikalla

vain muutaman tunnin ja usein ensimmäistä kertaa kyseisessä työtehtävässä, on jokaiselle ikäluokalle nimetyn Soccer-vastaavan oltava täysin tietoinen turnauksen kulusta oman joukkueensa toimijoiden osalta.

Projektissa mukana olevien välille on kehitettävä toimiva kommunikointisysteemi, jotta kaikki saavat kaiken tarpeellisen tiedon sujuvasti ja ajoissa. Kommunikoinnin on toimittava molempiin suuntiin, sillä myös tiedon kerääminen ryhmältä on erittäin tärkeää. (Kettunen 2009, 140.) Juniorien jalkapalloturnausta järjestettäessä tärkeimmät viestintäkeinot joukkueiden Soccer-vastaajien kanssa ovat sähköposti ja ryhmäpalaverit. Viikkopalaverit, jotka toteutetaan vain seuran henkilökunnan kesken, on hyvä järjestää säännöllisesti, jotta tiedetään, missä vaiheessa turnauksen järjestelyt etenevät.

3.1.2 Projektioorganisaatio

Suomalaisista yleisötapahetumista valtaosa järjestetään vapaaehtoisten voimin. Nykyään vapaaehtoistyötä ei tehdä niin paljon tekemisen ilosta, kuin aiemmin, vaan lähinnä varainkeruun vuoksi. Yksittäisen henkilön harrastuskustannuksiin ei rahaa pysty keräämään, vaan sitä kerätään kokonaisen yhdistyksen tai joukkueen hyväksi. Sanoja talkootyö ja vapaaehtoistyö käytetään kuvaamaan työtä, jonka tekijä ei saa henkilökohtaista korvausta tekemästään työstä. (Iiskola-Kesonen 2004, 30.)

Projektin onnistumista edesauttaa se, että on nimettynä henkilö, esimerkiksi projektipäällikkö, joka vastaa järjestelyiden etenemisestä suunnitelman mukaisesti ja aikataulujen noudattamisesta. Projektin toteuttajille on järjestettävä tarpeen mukaan kattava koulutus ja perehdyttäminen tehtäviin sekä luotava hyvä tekemisen ilmapiiri. Tämä auttaa heitä viihtymään työtehtävissään ja on apuna pienempien ja isompien pulmien ja tilanteiden esiin tullessa. Lisäksi se antaa itse tapahtumalle positiivisen tunnelman ja ilmapiirin. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Projektijohtamisen tulee olla tehokasta, ja projektin johtajan olisi osattava kommunikoida ja delegoida tilanteissa, jotka voivat jatkuvasti muuttua. On tärkeä olla olemassa suunnitelma kaiken varalle. Se vähentää epävarmuutta ja mahdollistaa

johtohenkilön keskittymisen niihin asioihin, jotka vaativat välitöntä tai jatkuvaa huomiota. (Shone & Parry 2004, 208.) Projektista vastuussa olevan henkilön tulisi osata toimia hyvänä esimerkkinä projektin organisaatiolle ja sidosryhmille, pitää tavoitteet selkeinä kaikille osapuolille ja hallita kokonaisuus. Projektin vastuuhenkilön tulisi osata myös perustaloudenpitoa, budjetointia ja kirjanpitoa sekä tietojen vastaanottamista ja jakamista. Tämän henkilön ei tarvitse kuitenkaan olla mikään superihminen, vaan on keskeistä, että hän osaa delegoida oikeat asiat eteenpäin, valvoa töiden etenemistä ja löytää avukseen ihmisiä, jotka ovat ammatilaisia tarvittavissa asioissa. Aina ei projekteissa kuitenkaan ole yhtä nimettyä vastuuhenkilöä, jolloin tehtävät tulevat jaettavaksi kyseisen projektin johtamisesta vastuussa oleville ihmisille. (Iiskola-Kesonen, 2004, 31.)

Lahti Soccerissa vastuu turnauksen johtamisesta on toiminnanjohtajalla, mutta käytännön järjestelyt, kuten yhteydenpito joukkueisiin, turnausmaksut, materiaalihankinnat, mainonta, kenttäjärjestelyt ja majoitusjärjestelyt, hoidetaan yhteistyössä seuran sihteerin kanssa. FC Reippaan kaikki ikäluokat saavat vastuulleen tietyn määrän työvuoroja turnauksen eri kentillä, ja ne jaetaan joukkueen vanhempien, ja vanhemmissa ikäluokissa myös pelaajien, kesken. Näin kaikki joukkueet hyötyvät Lahti Soccerista myös rahallisesti eikä varsinaisesta talkootyöstä voikaan puhua, vaan sitä voidaan sanoa vastikkeelliseksi työksi. (Koskinen 2010.)

3.1.3 Projektin toteutus

Projektin toteutusvaiheessa eli tapahtuman alkaessa on kaiken oltava valmiina. Projektin vastuuhenkilön ei tule ottaa toteutusvaiheessa itselleen mitään kiinteää tehtävää, vaan hänen tulisi olla valmiina ongelmatilanteita ratkomiseen, projektin onnistumisen tarkkailuun ja työntekijöiden kannustukseen. Tärkeä ominaisuus on myös kyky erottaa isot ja pienet ongelmat, sillä kaikkea ei tarvitse ratkaista itse eikä juuri toteutuksen aikana. Osan ongelmista voi siirtää muiden ratkaistavaksi. Jotkut ongelmat eivät vaikuta toteutuksen sujumiseen, joten ne voi hoitaa myöhemmin. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Projektin työntekijöiden tulisi tietää tarkasti, keneen ottaa yhteyttä ongelmien ilmetessä. Projektista vastuussa olevan ei kannata olla yhteyshenkilö kaikkiin pulmiin, vaan vastuu kannattaa jakaa useammalle asioista tietävälle. Näin yksi henkilö ei kuormitu liikaa ja ehtii tehdä muutakin kuin vain vastailla kysymyksiin puhelimesta. Asiakkaiden yhteydenottoihin on myös suunniteltava toimiva systeemi. Projektijohtajan ei kannata olla vastuussa myöskään asiakaspalvelusta, vaan projektin toteutusvaiheessa tapahtumapaikalla tulisi olla infopiste tai -puhelin jotta asiakkaat saisivat kysymyksiinsä pätevät vastaukset ja vastuuhenkilö voisi keskittyä projektin toteuttamispuoleen. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.)

Lahti Soccer -turnauksessa FC Reippaan turnausta järjestävällä ryhmällä on kädet täynnä työtä erityisesti turnauksen toteutusviikolla ja myös turnausviikonlopun aikana. Majoituskoululla on infopiste, jossa päivystää joku toimiston työntekijöistä, ja muut hoitavat juoksevia asioita eri paikoissa. Kentillä tapahtuvien ongelmien selvittely on delegoitu eteenpäin kenttävastaaville, mutta heidän ollessaan vastikkeellista työtä ei voi olettaa heidän pystyvän hoitamaan kaikkia ongelmia ja pystyvän vastaamaan kaikkiin kysymyksiin. Siksi myös seuran järjestelyporukan on oltava valmiudessa koko turnausviikonlopun ajan hoitamaan erilaisia tehtäviä.

3.1.4 Projektin päättäminen ja arviointi

Projektin päättäminen voidaan jakaa kolmeen osaan: hallinnolliseen päätökseen, fyysiseen lopetukseen sekä arviointiin ja aineiston tallennukseen. Hallinnollinen päättäminen sisältää tilien, maksujen ja loppulaskujen viimeistelyn sekä viimeiset markkinointitoimet, kuten tapahtuman jälkeiset lehdistötiedotteet ja aineiston keräämisen tulevaisuuden suunnitelmiin. Lisäksi siihen kuuluvat esimerkiksi henkilökunnan lopulliset maksut tai palkat ja tapahtuman hallinnollisen osuuden onnistumisen arviointia. (Shone & Parry 2004, 215.)

Kaikkein ilmeisimmät tapahtuman lopetustoimet ovat fyysisiä: tapahtumapaikka pitää siivota ja tavarat kerätä, sen jälkeen kun osallistujat ovat poistuneet. Tätä urakkaa tulisi lähestyä lähes samalla tavalla kuin kokoamistakin, esimerkiksi aikatauluilla, jottei työntekijöille tule epäselvyyksiä milloin on mahdollista viedä mi-

täkin tavaraa pois, ja jotta jokainen osaa henkisesti varustautua siihen, etteivät työt ole ohi heti tapahtuman loppuessa. Loppusiivoukseen tulee valmistautua sekä tarvittavien toimien listalla että riittävällä määrällä ihmisiä ja oikeita tarvikkeita. (Shone & Parry 2004, 215 – 217.)

Lyhyen ajan kuluessa projektin toteutuksen päätöksestä tulisi järjestää tapaaminen jossa koko projektin onnistumista arvioidaan. Arvioinnin ei tulisi koskea pelkäämään vierailijan näkökulmaa, vaan myös järjestäjien, sillä voi olla paljon opittavaa kaikista näkökumista. Huolellinen arviointi on hyvä apu tulevaisuuden suunnitelmille, eikä sitä pitäisi jättää huomiotta. (Shone & Parry 2004, 220.) Projektin lopparvioinnissa tulisi kiinnittää huomiota siihen, kuinka tapahtuman aikataulut pitivät, millainen taso eli laatu toteutuksen aikana yleisesti oli, kuinka projekti onnistui taloudellisesti, miten projekti vaikutti järjestävän tahon imagoon ja mitä opittiin tulevien vuosien projekteja ajatellen (Kauhanen ym. 2002, 125).

3.2 Jalkapalloturnauksen järjestäminen muualla

Jalkapallossa ei Suomessa juurikaan järjestetä suuria turnauksia aikuisikäisille pelaajille. Lähinnä turnaukset ovat korkeintaan muutaman kymmenen joukkueen tapahtumia, jossa joukkueet ovat usein harrastetasoa. Erikseen ovat suuret kansainväliset turnaukset, joita järjestämässä on laaja organisaatio ja joita järjestetään muutaman vuoden ajan ennen turnauksen ajankohtaa. Näiden turnausten mittasuhteet ovat aivan eri luokkaa kuin meidän tutkimamme Lahti Soccerin, joten vertailu niihin ei ole asianmukaista.

Suomen suurin juniorien jalkapalloturnaus on vuosikausia ollut Helsinki Cup ja maailman kansainvälisin ja yksi suurimmista Tanskassa pelattava Dana Cup. Tässä osuudessa kerrotaan myös hieman näistä kahdesta turnauksesta, jotta näiden kolmen turnauksen yksityiskohtia voi vertailla ja huomata kenties eroja niiden välillä.

3.2.1 Helsinki Cup

Helsinki Cup on järjestetty vuodesta 1976, ja kesällä 2010 se järjestettiin 11.–17.7. Osallistumismaksu vuonna 2010 oli 250 € joukkueelta ja se sisälsi kuusi tai seitsemän peliä. Turnaus pelattiin 45 kentällä, jotka sijaitsivat yli kymmenellä kenttäalueella. Tuomareina toimivat Suomen Palloliiton (SPL) hyväksymät erotuomarit ja erotuomarit peleihin asetteli Helsingin Erotuomarikerho (HEK). Vuoden 2009 turnaukseen osallistui 797 joukkuetta 17 eri maasta, kun taas vuoden 2010 turnaukseen ilmoittautui 754 joukkuetta. Määrän pudotus johtui osaltaan siitä, että tänä vuonna oli ensimmäistä kertaa käytössä kiintiömäärät jokaiseen ikäluokkaan. Näin suosittu turnaus ei kasva liian suureksi. (Helsinki Cup 2010.)

Ensimmäiseen Helsinki cupiin vuonna 1976 osallistui viidestä eri maasta 211 joukkuetta. Osallistujaennätys on vuodelta 2008, jolloin jopa 837 joukkuetta osallistui turnaukseen. Eri kansallisuuksia edustavien joukkueiden määrän ennätys 27 on vuodelta 2005. Turnauksen finaalit pelattiin Pallokentällä ja oheisohjelmana oli mm. Helsinki Cup -disco ja Kampin narikkatorille rakennettava Helsinki Cup City -tapahtuma. (Helsinki Cup 2010.)

Majoitusvaihtoehtoina Helsinki Cupiin kauempaa saapuvat pystyivät valitsemaan joko perinteisen koulumajoituksen tai hotellimajoituksen, jonka Helsinki Cupin yhteistyöhotellit tarjosivat turnaushinnoilla. Majoituspaketit olivat kaikki täysihoidolla ja lähellä pelikenttiä sekä Helsingin keskustaa. Koulumajoitus maksoi 200 € ja hotellimajoituksesta pyydettiin tarjous joukkueelle. Molempiin turnausjärjestäjien tarjoamiin majoitusvaihtoehtoihin kuului täysihoito eli kolme päivittäistä ateriaa. Lisäksi paketti sisälsi edestakaiset kuljetukset majoitukseen lentoasemalta, rautatieasemalta ja satamista sekä turnausviikon aikana kuljetukset kenttien ja majoituksen välillä ilmaiseksi HKL:n kulkuvälineillä. Joukkueilla, jotka eivät tarvinneet majoitusta turnauksen aikana, oli myös mahdollisuus tilata erillinen ruokailupaketti turnauksen ajalle. Helsinki Cupiin osallistuneet pelaajat, valmentajat ja huoltajat saivat oman kisapassin, jota näyttämällä sai etuja turnauksen yhteistyökumppaneilta. (Helsinki Cup 2010.)

3.2.2 Dana Cup

Tanskassa, Hjørringissä, vuosittain järjestettävä Dana Cup on maailman kansainvälinen nuorten turnaus ja vuoteen 2010 mennessä se on järjestetty 28 vuotena peräkkäin. Turnaus järjestettiin vuonna 2010 heinäkuun lopussa, 26. – 31. päivänä. Vuosittain turnaukseen osallistuu noin 800 joukkuetta ja pelataan noin 2000 peliä, viidelläkymmenellä nurmikentällä. Kun mukaan lasketaan sekä pelaajat, valmentajat, joukkueenjohtajat, tuomarit että muut kannustajat, odotetaan paikalla vuosittain olevan noin 25 000 osallistujaa. Ennen varsinaista turnausta joukkueiden on mahdollista osallistua lämmittelyturnaukseen, ja joukkueiden taustahenkilöille järjestetään turnauksen aikana Dana Cup Leader Meeting. Joka vuosi tuomareina toimii 180 kaikkialta maailmasta tulevaa koulutettua erotuomaria, joille järjestävä organisaatio tarjoaa majoituksen ja kolme ateriaa päivässä sekä palkkion jokaisesta tuomitusta pelistä. (Dana Cup 2010.)

Kaikki turnauksessa pelaavat joukkueet ostavat majoitus- ja ruokailutarpeensa mukaisen paketin. Jokaiseen pakettiin kuuluu osallistuminen, jonka lisäksi ne saattavat sisältää esimerkiksi kolme ateriaa päivässä, koulumajoituksen, kuljetuksen Dana Cup -linja-autoissa, pääsyn uimaan, museoon ja kisdiskoon, alennuksia yhteistyökumppaneilta, kuljetukset lentokentältä, lauttasatamasta ja juna-asemalta turnauspaikalle ja sieltä pois. Jos joukkueet haluavat valita koulumajoituksen sijaan jonkun muun majoitusmuodon, niille tarjotaan majoitusta lähialueen hotelli-huoneissa, hostelleissa ja hotelliasunnoissa. (Dana Cup 2010.)

3.3 Junioritapahtuman järjestämisen erityispiirteet

Juniori-ikäisten tapahtumista ja niiden järjestämisestä on olemassa erittäin vähän tietoa ja tutkimusta, varsinkin Suomessa. Oman kokemuksen perusteella pystyy kuitenkin sanomaan, että lapset ja nuoret eivät välttämättä kiinnitä huomiota samoihin asioihin kuin aikuiset päättäessään onnistuneesta tapahtumasta. Aikuinen saattaa kiinnittää huomiota tekniseen toteutukseen tai sen virheisiin, kun taas lapsi muistaa, kuinka mahtavaa oli tehdä maali tai kuinka ikävää oli, kun satoi koko ajan. Kokemuksesta voi myös todeta, että eri-ikäisten lasten näkemys samasta

tapahtumasta voi olla täysin erilainen, vaikka puitteet lähes samat olisivatkin. Vanhemmilla lapsilla ja nuorilla kilpailulliset tavoitteet ja sekä ulkoiset että sisäiset paineet alkavat ottaa yhä suurempaa roolia tapahtumien kulusta. Heitä ei välttämättä paljon kiinnosta, jos tuomarityö oli lähes koko ajan hyvää tai turnausjärjestelyt toimivat erinomaisesti, jos juuri heidän pelissään tuomarille sattui virhe tai heidän joukkueensa hävisi tärkeän pelin.

Junioritapahtumaa järjestäessä ja sitä markkinoidessa tulee myös miettiä, kuka turnaukseen tai muuhun tapahtumaan osallistumisesta päättää. Onko se valmentaja tai joukkueenjohtaja vai kenties vanhemmat, jotka maksunkin yleensä maksavat? Vai saavatko lapset ja nuoret itse päättää mieleisensä turnauskohteen. Vai ovatko he kaikki yhdessä päättämässä osallistumisesta? Kun tämän asian pystyy selvittämään, on turnauksen markkinointia helpompi suunnata oikealle kohderyhmälle. Markkinointi jäi opinnäytetyömme alueen ulkopuolelle, joten siihen emme tässä yhteydessä enempää puutu.

Junioreille suunnatussa tapahtumassa on syytä huomioida myös se, että usein vain muutama aikuinen ihminen pitää huolta isosta joukosta nuoria pelaajia. Näin ollen turvallisuus, turnauksen etenemisen ja yhteydenpidon selkeys, oikeudenmukaisuus ja säännöt nousevat tärkeiksi tekijöiksi niin turnausjärjestäjän kuin turnaukseen osallistuvan joukkueenkin osalta. Pitemmillä turnausmatkoilla joukkueet saattavat myös yöpyä turnauspaikkakunnalla, joten tämäkin seikka on otettava huomioon turnaukseen osallistumista suunnitellessa ja tapahtumaa järjestäessä eritavalla kuin jos kyseessä olisivat aikuisikäiset pelaajat.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme valitsemastamme tutkimusmenetelmästä sekä seikoista, joiden takia valitsimme juuri tämän tutkimustavan. Tiedonkeruumenetelmänämme toimi sähköinen kyselylomake, joten esittelemme kyselylomakkeen rakenteen, toteutuksen sekä testauksen.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin tai kuvioin. (Heikkilä 2008, 16.) Valitsimme kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän, koska halusimme saada mahdollisimman kattavan otoksen turnaukseen osallistuvien joukkueiden tyytyväisyydestä.

Kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin kuuluva kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. (Vehkalahti 2008, 11.) Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Lahti Soccer -juniorijalkapalloturnaukseen osallistuvien joukkueiden tyytyväisyyttä turnauksen eri osa-alueilla. Käytimme kyselytutkimuksessamme survey-tutkimusta. Survey-tutkimus on tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa silloin, kun tutkittavia on paljon ja aineisto kerätään tutkimuslomaketta käyttäen. (Heikkilä 2008, 19.) Kyselyn käyttö on tehokasta, ja se säästää tutkijan vaivannäköä ja aikaa. Aineistoa on helppo käsitellä nopeasti tallennetussa muodossa ja analysoida sitä tietokoneen avulla. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että lomake on hyvin suunniteltu. Tällä keinolla kerättävän aineiston tulkintaan on kehitetty monia tilastollisia analysointitapoja ja raportointimuotoja, mutta ongelmaksi saattaa kuitenkin muodostua tulosten tulkinta niiden perusteella. Kyselytutkimukseen kuuluu myös muutamia heikkouksia: ei ole varmaa, miten vakavasti vastaajat tutkimukseen suhtautuvat, vastausvaihtoehdoissa voi ilmetä väärinymmärryksiä, vie aikaa laatia hyvä lomake ja kato eli vastaamatto-

muus voi nousta joissain tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195.)

4.2 Sähköinen kyselylomake

Sähköisen kyselyn vahvuuksia on sen taloudellisuus. Lisäksi sähköinen vastaus on käännettävissä suoraan tiedostoksi tutkijan käyttöön, joten aineiston syöttö jää pois. Tämä poistaa ns. lyöntivirheet, joita voi tulla aineistoa syöttäessä. (Aaltola & Valli 2007, 111.) Kaikille perusjoukon jäsenille tulee saada tieto kyselystä ja internetosoitteesta (Heikkilä 2008, 69). Sähköisissä kyselyissä ongelmaksi saattaa muodostua vastaajan anonymiteetin turvaaminen. Pelkkä sähköpostiosoite saattaa jo paljastaa vastaajan henkilöllisyyden, ja internetiin välityksellä vastanneet voidaan jäljittää tietokoneen IP-numeron perusteella. (Vilkkä 2005, 74.)

Kyselylomake luotiin käyttäen Webropol-ohjelmistoa. Webropol Realtime Analyzer on sovellus, jota käytetään internetselaimella ja jolla on helppo suunnitella ja toteuttaa kyselyt lomakkeineen sekä saada raportit tuloksista. Webropol ei myöskään vaadi asennettua ohjelmaa, vaan se toimii palveluntarjoajan palvelimella ja sivustolle kirjaudutaan käyttäjätunnuksilla. (Turun yliopiston oraakkeli 2010.) Webropolin kyselyissä vastaajille lähetetään saatetekstin mukana linkki sähköpostiin, jota klikkaamalla vastaaja saa avattua kyselylomakkeen. Ohjelman avulla voidaan tarkkailla vastausmäärien kehittymistä ja vastaamattomille henkilöille voidaan lähettää esimerkiksi muistutusviesti. Yhdestä sähköpostiosoitteesta ei myöskään voi vastata yhtä kertaa useammin. Webropolin käyttö on melko yksinkertaista, tosin kyselylomakkeen ensimmäisen version luominen kesti useamman tunnin. Olimme tehneet alustavan kyselylomakkeen tekstitiedostona, jonka avulla kysymysten laatiminen Webropol-ohjelmistolla sujui kohtuullisen helposti. Kysymysten asettelu ja oikeiden vastausmuotojen aikaansaaminen oli haastavinta kyselyä laadittaessa.

4.3 Kyselylomakkeen rakenne

Tutkimuksen aihe on tärkein tekijä, joka vaikuttaa kyselyyn vastaamiseen. Kysymysten tarkka suunnittelu ja lomakkeen huolellinen laadinta voivat kuitenkin tehostaa tutkimuksen onnistumista. Yleisimmin käytettyjä kysymysmuotoja ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset tai asteikkoihin perustuvat kysymystyypit. Avoimissa kysymyksissä esitetään pelkästään kysymys ja perään jätetään vastausta varten tyhjä tila, kun taas monivalintakysymyksissä tutkija on koonnut valmiit vastausvaihtoehdot numeroineen ja vastaaja valitsee tilanteen mukaan joko yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Kysymystyypeissä, jotka perustuvat asteikkoihin eli skaaloihin, esitetään väittämiä ja vastaaja valitsee vaihtoehdon, joka kuvaa hänen mielipiteensä yhteneväisyyttä tai eroavaisuutta kyseisestä asiasta ja mielipiteen vahvuutta. Tavallisimmin asteikot ovat 5- tai 7-portaisia ja vaihtoehdot laskevat tai nousevat. Hyvä esimerkki tästä on Likertin asteikko. (Hirsjärvi jne 2009, 198 – 200.)

Kyselylomakkeemme (LIITE 2) kysymykset koostuivat pitkälti suljetuista eli strukturoiduista kysymyksistä, joissa vastaajalle on annettu valmiit vaihtoehdot, joista hänen tulee rastittaa sopivin (Heikkilä 2008, 50). Kyselyn kysymyspatteristot olivat monivalintakysymyksiä strukturoitujen kysymysten muodossa ja vastaukset annettiin valmiiksi rakennettuun asteikkoon. Tämä muoto mahdollistaa vastauksien mielekkään vertailun, helpottaa itse vastaamista sekä helpottaa vastauksien käsittelyä ja analysointia. (Hirsjärvi 2009, 201.) Kyselylomakkeessa oli myös muutama avoin kysymys, joihin vastaajat voivat antaa palautetta vapaamuotoisesti. Avoimet kysymykset saattavat tuottaa hyviä kehitysehdotuksia tai uusia näkökulmia ja mahdollistavat persoonallisen vastaustavan (Heikkilä 2008, 50).

Tutkimuksemme tyytyväisyyskyselyn kyselylomake rakentui viidestä osa-alueesta ja alkusanoista, jotka informoivat vastaajaa kyselyn etenemisestä ja kyselyn teijöistä. Osa-alueiden avulla vastaajan oli selkeämpi edetä eteenpäin kyselyä tehdessään. Pyrimme myös saamaan kyselylomakkeen ulkoasun mahdollisimman houkuttelevaksi, jotta vastaajien mielenkiinto kyselyä kohtaan kasvaisi. Lisäsimme kyselyn alkuun myös FC Reippaan logon, joka myös osaltaan muistuttaa kyselyn tarkoitusperistä. Kyselyn alussa oli kysymyksiä vastaajan taustatiedoista, ku-

ten minkä ikäluokan joukkueessa ja missä tehtävissä vastaaja on toiminut turnauksessa. Kysymyksistä kolme oli strukturoituja ja kaksi sekamuotoisia kysymyksiä.

Kysely jatkui kysymyspatteristoilla, jotka jakaantuivat neljään eri osaan, joita olivat saavutettavuus, ottelutapahtumat, lisäpalvelut sekä yleistä turnauksesta. Vastausvaihtoehdot kysymyspatteristoissa olivat asteikolla 1 – 5 huono, kohtalainen, tyydyttävä, hyvä ja erinomainen. Lisäksi lisäsimme kahteen keskimmäiseen kysymyspatteristoon myös kohdan X, ei kokemusta, jotta esimerkiksi oman majoituksen järjestäneet joukkueet voisivat edetä sujuvasti kyselyssä, koska heillä ei ole kokemuksia turnauksen järjestäjien tarjoamista majoitusvaihtoehdoista. Jokaisen kysymyspatteriston jälkeen oli myös avoin vastausvaihtoehto, johon vastaaja voi antaa palautetta omin sanoin kyseisestä osa-alueesta. Viimeisenä osa-alueena kyselyssä oli turnauksen yleiskuvan arviointi, jossa kysyttiin mielipiteitä mm. turnushenkilökunnan onnistumisesta sekä turnauksen kehittymisestä. Ennen kysymyspatteristoa vastaajalta kysyttiin kolme turnauksen yleiskuvaa koskevaa strukturoitua kysymystä ja yksi monivalintakysymys turnauksen muutosehdotuksia varten. Viimeisenä kohtana kyselylomakkeessa oli vastaajan yhteystiedot, jotta arvonta vastaajien kesken voitiin suorittaa.

Saimme FC Reippaalta nähtäväksi muutamien viime vuosien kyselyitä ja niiden perusteella sekä haastatteleamalla seuran työntekijöitä, erityisesti Jarkko Koskista, pystyimme pohtimaan, mitkä kysymykset kyselylomakkeeseemme pääsivät. Kyselylomake koostui samoista aihealueista kuin vanhatkin kyselyt, mutta laajensimme, karsimme ja muokkasimme niitä, jotta ne vastaisivat sekä kyselymme että seuran tarpeita, ja jotta kyselystä tulisi selkeä ja helppo vastata. Pyrimme saamaan kysymykset vastaamaan päätutkimustehtäviämme, jotta saisimme niihin kyselyn perusteella selkeän vastauksen. Kyselymme sisälsi lopulta 18 kysymystä ja kohdan jossa voi lisätä yhteystietonsa ja siihen vastaaminen vei arviolta 10 minuuttia.

4.4 Kyselyn toteutus

Kokonaistutkimus kannattaa tehdä perusjoukon ollessa pieni. Siinä tutkitaan jokainen perusjoukon eli populaation jäsen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa perus-

tutkimus kannattaa tehdä lähes aina yksiköiden lukumäärän ollessa alle sata ja erityisesti kyselytutkimuksissa sen ollessa muutaman sadan suuruinen. (Heikkilä 2008, 33.) Työssämme tutkimme kokonaisjoukkoa, sillä kysely lähetettiin hieman yli sadalle ihmiselle ja halusimme saada mahdollisimman kattavan kuvan osallistuvien joukkueiden mielipiteistä.

Tutkimus suoritettiin sähköisellä kyselylomakkeella. FC Reipas hoitaa kaiken yhteydenpitonsa Lahti Soccer -turnauksen tiimoilta sähköpostitse, joten oli luontevaa, että kysely tehtiin sähköisessä muodossa. Saimme sähköpostiosoitteet listana toimistolta juuri turnauksen alla, jotta se olisi mahdollisimman ajan tasalla oleva. Oletimme suurimman osan joukkueiden yhteyshenkilöistä olevan joukkueenjohtajia, sillä he hoitavat yleensä joukkueiden ilmoittautumiset turnauksiin. Toukokuun Soccer-tiedotteessa oli maininta tulevasta kyselystämme ja toive siitä, että mahdollisimman moni vastaisi. Siinä kerrottiin myös vastanneiden kesken arvottavasta palkinnosta. Tämän etukäteisinfon toivottiin lisävään vastausprosenttia, sillä joukkueiden yhteyshenkilöt osasivat varautua kyselyyn jo etukäteen.

Turnaukseen osallistuneiden joukkueiden yhteyshenkilöille lähetettiin sähköpostilla linkki kyselyyn ja sen mukana saatekirje, jossa kerrottiin hieman kyselyn taustoista. Lahti Soccer pelattiin 2. – 4.7.2010, ja kysely lähetettiin heti turnauksesta seuraavalla viikolla. Näin turnaustapahtumat olivat tuoreessa muistissa ja vastausprosenttikin saattoi sitä kautta olla suurempi. Seuran puolelta tullut idea siitä, että vastanneet joukkueet osallistuivat arvontaan, oli erittäin hyvä, sillä se toivottavasti kannusti vastaamaan kyselyyn entistäkin innokkaammin. Se tosin toi myös pohdittavaa siitä, miten voimme varmistaa kyselyn anonyymiyden ja samalla kerätä joukkueiden yhteystiedot ylös.

4.5 Kyselylomakkeen testaus

Ennen varsinaista mittausta kyselylomake tulisi aina testata. Testaamisella tarkoitetaan sitä, että muutama ihminen täyttää lomakkeen arvioiden sitä samalla kriittisesti. Hyvä testihenkilöiden määrä on 5 – 10, ja tämän joukon tulisi aktiivisesti selvittää, kuinka selkeitä ja yksiselitteisiä kysymykset ja ohjeet ovat, millainen on

vastausvaihtoehtojen sisällöllinen toimivuus, kuinka raskasta lomakkeeseen vastaaminen on sekä onko vastaamiseen kuluva aika järkevän pituinen. Olennaisten kysymysten puuttuminen ja turhat kysymykset kuuluvat myös mietittäviin asioihin. Testaamisen jälkeen lomakkeen rakenteeseen, kysymysten järjestykseen, vastausvaihtoehtoihin ja muotoiluihin tehdään tarpeelliset muutokset. Vielä korjausten jälkeenkin lomake kannattaa antaa jonkun ulkopuolisen luettavaksi. (Heikkilä 2008, 61.)

Testasimme kyselylomakkeemme ensin itse muutamaan kertaan, ja teimme välissä tarpeellisia muutoksia. Kun omasta mielestämme olimme saaneet lomakkeen toimivaksi, lähetimme sen FC Reippaan neljälle henkilökunnan jäsenelle testattavaksi. He kaikki toimivat päivittäin Lahti Soccerin järjestelyjen parissa ja olivat olleet vuosia järjestämässä tapahtumaa, ja osa myös oli ollut mukana joukkueiden taustajoukoissa. Heiltä saamamme palaute oli ensiarvoisen tärkeää, sillä he tietävät, mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota ja mistä osa-alueista heille on hyötyä turnausta kehittäessä. Tämän lisäksi lähetimme testiversion kyselystä muutamalle asiantuntevalle ystävällemme ja sukulaiselle, mutta tässä vaiheessa ei korjattavaa juurikaan ilmennyt. Myös ohjaava opettajamme vilkaisi kyselyämme ennen sen lähetystä.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset esitellään kyselylomakkeessa olevan järjestyksen mukaan osio kerrallaan. Osioita on viisi: taustatiedot, saavutettavuus, ottelutapahtumat, lisäpalvelut ja yleistä tapahtumasta. Useissa kysymyksissä vastaajilla oli mahdollisuus valita valmiin vastausvaihtoehdon sijaan avoin kohta tai halutessaan antaa lisäselvitystä vastaukseensa. Nämä avoimet vastaukset on esitelty aina siinä osiossa, jossa ne kyselylomakkeessa ovat sijainneetkin.

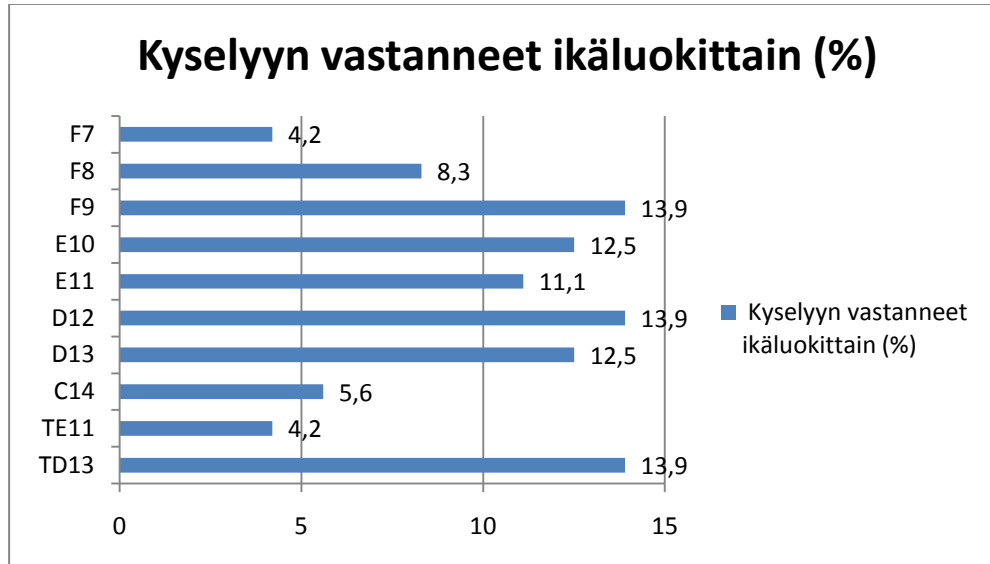
5.1 Taustatiedot

Lahti Soccer pelattiin vuonna 2010 heinäkuun 2. – 4. päivä. Kuukausittaisessa, joukkueiden yhteyshenkilöille lähetettävässä Soccer-tiedotteessa oli keväällä 2010 maininta sähköisestä kyselystämme (LIITE 3). Itse kysely lähetettiin 115 henkilölle 8. heinäkuuta 2010. Vaikka vastauksia tuli alusta lähtien hyvin, päätimme lähettää alkuperäisen suunnitelman mukaan muistutusviestin vielä kaikille, jotka eivät kyselyyn olleet siihen mennessä vastanneet. Muistutusviesti lähetettiin 27. heinäkuuta ja kysely suljettiin 1. syyskuuta, jolloin aloitimme tulosten analysoinnin. Vastauksia kyselyyn oli kertynyt yhteensä 73 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui näin ollen 63,5 %.

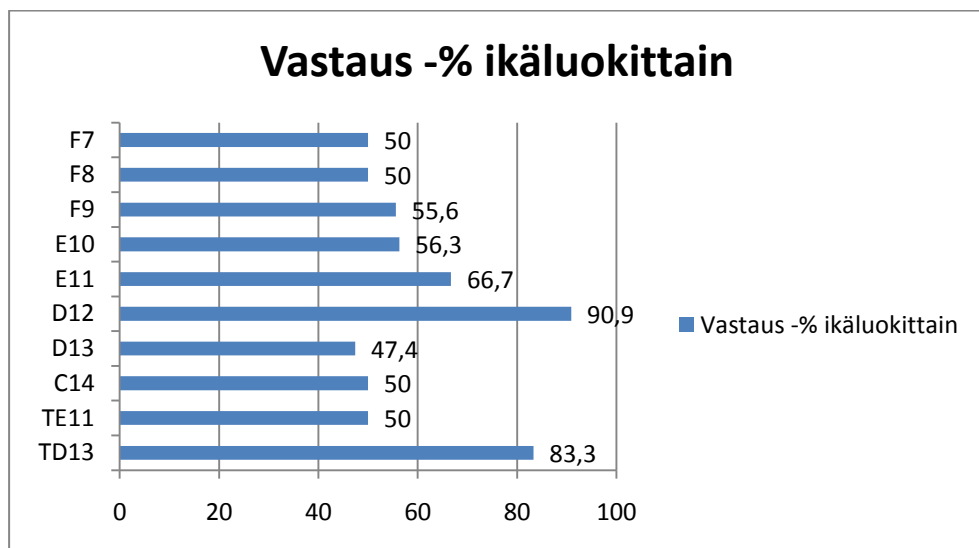
Taustatietoina kyselyssä kysyttiin, minkä ikäluokan mukana vastaaja toimi, mikä oli henkilön rooli joukkueessa ja joukkueen kotiseutu sekä oliko aiempia osallistumisia Lahti Soccer -turnaukseen. Useissa kyselyissä kysytään vastaajan ikää ja sukupuolta, mutta me emme niitä kysyneet, koska emme nähneet sitä tarpeelliseksi kyselyn tulosten kannalta.

Saimme vastauksia kaikista turnauksen ikäluokista, ja vastaajat jakaantuivat melko tasaisesti ikäluokkien välillä, kuten kuviosta 3a voidaan nähdä. Ikäluokkien joukkueiden osallistujamäärät olivat myös melko vaihtelevia, joten lähestulkoon jokaisessa ikäluokassa tavoitimme yli puolet osallistuneista joukkueista. Eri ikäluokkien välillä vastausprosentteissa oli suuria eroja. Kaikista vastauksista 13,9 % eli kymmenen kappaletta tuli tyttöjen D13-ikäluokasta. Ikäluokassa pelasi vain 11 joukkuetta, joten kyseisen ryhmän vastausprosentiksi muodostui jopa 90,9 %.

Poikien D13-ikäluokassa taas pelasi jopa 20 joukkuetta, joilta saimme vain yhdeksän vastausta kyselyymme. Näin ollen tämän ikäluokan joukkueista vastasi vain 47,4 %.



Kuvio 3a. Kyselyyn vastanneet ikäluokittain (%)

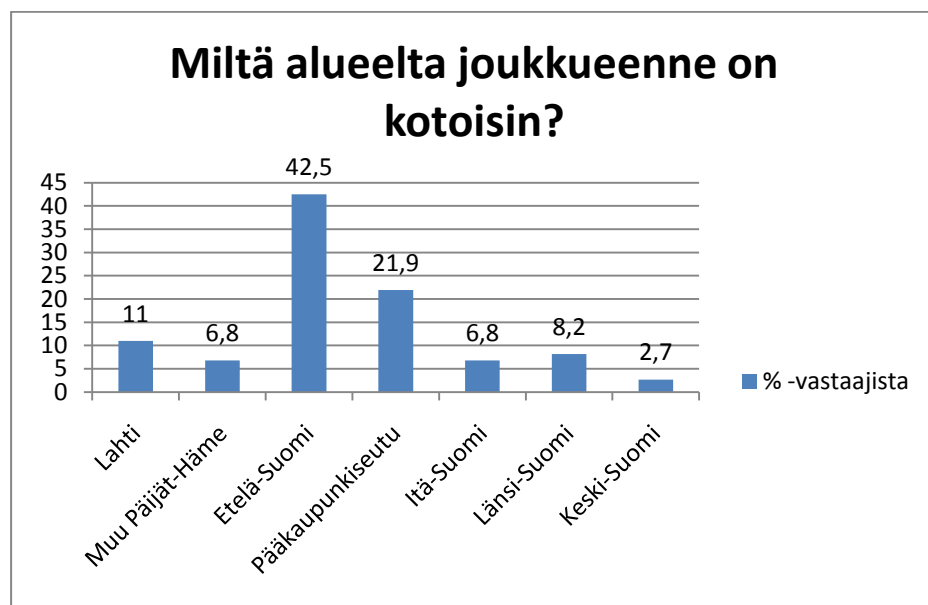


Kuvio 3b. Vastaus -% ikäluokittain

Suurin osa kyselyyn vastanneista, 72,6 %, toimi turnauksessa joukkueenjohtajan roolissa. Valmentajien osuus vastanneista oli 20,5 % ja huoltajien 4,1 %. Kaksi vastaajaa ilmoitti olevansa osittain joukkueenjohtajan roolissa. Etukäteen tiesimme, että joukkueenjohtajat ovat yleensä niitä, jotka ilmoittavat joukkueensa turna-

ukseen ja joiden kanssa FC Reipas pitää yhteyttä. Näin ollen odotetusti enemmistö vastaajista oli joukkueenjohtajia.

Alueellisesti vajaa puolet (42,5 %) vastaajista ilmoitti joukkueensa tulevan Etelä-Suomen alueelta. Reilu viidennes toimi pääkaupunkiseudun joukkueessa ja vajaa viidesosa Lahden ja muun Päijät-Hämeen alueen joukkueissa. Länsi- ja Itä-Suomen sekä Keski-Suomen alueilta osanotto turnaukseen oli vähäisempää.



Kuvio 4. Miltä alueelta joukkueenne on kotoisin?

Kyselyyn vastanneista yli puolet (58,9 %) oli joukkueineen ensimmäistä kertaa mukana Lahti Soccer -turnauksessa. Kolmannes oli osallistunut aiemmin kerran tai kaksi ja noin joka kymmenes oli mukana jo kolmatta tai useampaa kertaa.

5.2 Saavutettavuus

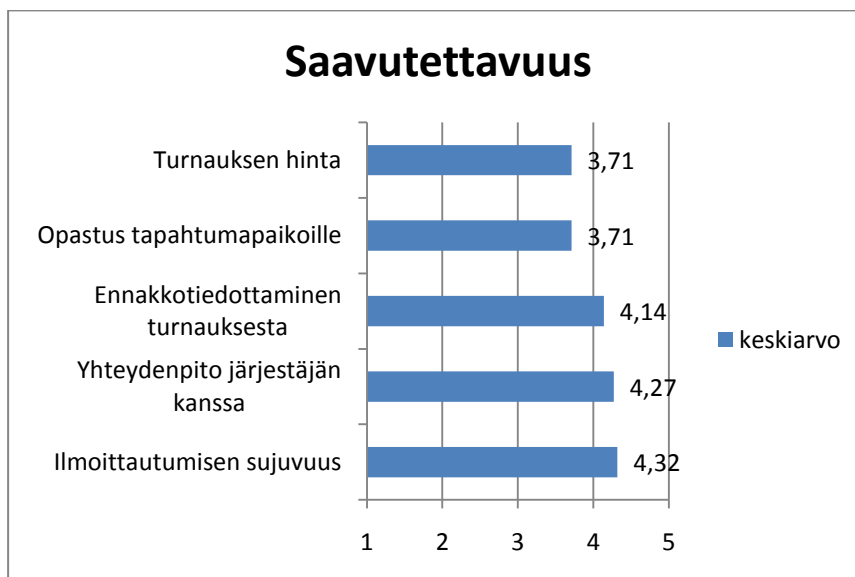
Kyselyn toisessa osa-alueessa halusimme selvittää osallistujien tyytyväisyyttä turnauksen saavutettavuuteen. Vastaamaan pystyi asteikolla 1 – 5, jossa 1 oli huono ja 5 erinomainen. Tämän osa-alueen kysymysten vastausten keskiarvot voi nähdä kuvioista 5. Kysyimme mielipiteitä ennen turnausta tapahtuvista asioista sekä yhteydenpitoon ja opastukseen liittyviä seikkoja. Ennakkotiedottaminen turnauksesta, ilmoittautuminen ja yhteydenpito järjestäjän kanssa olivat yli 90 %:n

mielestä joko hyvää tai erinomaista ja keskiarvo oli kaikissa vähintään 4. Opastus tapahtumapaikoille oli koettu melko hyväksi samoin kuin turnauksen hinta, molemmissa keskiarvo oli 3,7. Avoimessa palautteessa turnauksen saavutettavuuteen oltiin etenkin yhteydenpidon osalta tyytyväisiä. Vähemmän tyytyväisiä taas oltiin opastukseen tapahtumapaikoille. Näistä esimerkkinä muutama avoin palaute:

Erinomainen tiedottaminen sähköpostilla ja selkeät infokirjeet!

Web sivuston toimivuus (intra) aivan erinomainen.

Tienvarsiopasteet saattaisivat helpottaa ensikertalaisten paikalle löytämistä !



Kuvio 5. Saavutettavuus

5.3 Ottelutapahtumat

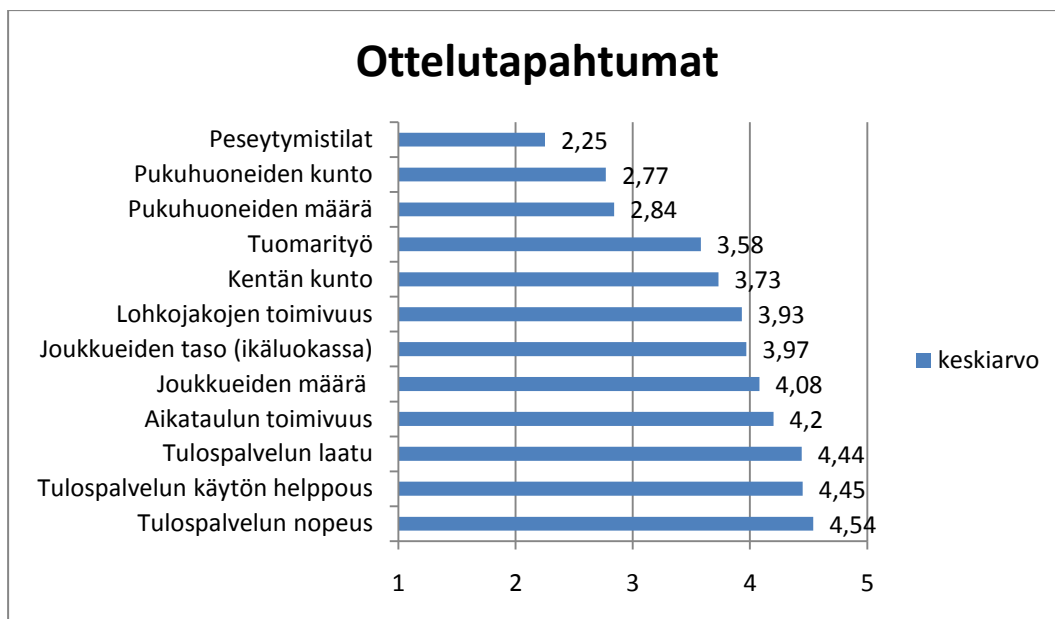
Turnaus pelattiin vuonna 2010 viidellä kenttäalueella: Jalkarannassa, Mukkulassa, Pajulahdessa, Patomäellä ja Radiomäellä. Joukkumäärät vaihtelivat eri kenttäalueiden välillä, esimerkiksi Patomäellä pelasi monta ikäluokkaa sen suuren koon ansiosta ja siksi että siellä pelattiin vain pienen kentän pelejä. Radiomäellä ja Mukkulassa pystyi pelaamaan pelinsä vain yksi ikäluokka, sillä niissä pelattiin isolla kentällä ja molemmissa on vain yksi mahdollinen pelikenttä. Kyselymme tavoitti vastaajia tasaisesti jokaiselta alueelta, toki erisuuriset joukkumäärät vaikuttivat vastausmäärään eri kenttien välillä.

Parhaat keskiarvot tässä osa-alueessa saavuttivat tulospalvelu, aikataulut sekä joukkumäärät ja joukkueiden taso. Kuvio 6 esittelee tämän osa-alueen kysymysten vastausten keski-arvot. Tulospalvelu oli koettu kaiken kaikkiaan hyväksi tai jopa erinomaiseksi, sillä yli puolet vastaajista oli valinnut vaihtoehdon erinomaisen ja keskiarvokin oli noin 4,5.

Heikoimmat arvosanat muodostuivat pukuhuoneista ja peseytymistiloista. Pukuhuoneiden määrä ja kunto oli koettu keskimäärin kohtalaisiksi tai tyydyttäväiksi. Yli viidesosa vastaajista oli kokenut peseytymistilat jopa huonoiksi. Keskiarvo oli 2,25. Noin kolmannes vastaajista oli kuitenkin valinnut kohdan ”ei kokemusta”, joten puku- ja peseytymistilat eivät olleet tarpeellisia joka joukkueelle. Tuomarien työskentely oli koettu pääosin hyväksi, tosin noin kolmannes vastaajista oli valinnut vaihtoehdoksi tyydyttävän tai huonomman. Avoimessa palautteessa tuomarien ja pelinohjaajien työskentely sekä kenttien kunto saivat tässä osa-alueessa aikaan eniten kommentteja.

Useita vuosia jalkapalloa seuranneena on pakko sanoa, että tuomarointi oli harvinaisen huonolaatuista, tosin hyviäkin oli pari. Käsittämättömiä ja epäloogisia tuomioita ilman linjaa. kalastelutuomioita ja hyvitysvihellyksiä. kenttä oli pääosin ok, mutta aamun kastelu teki kentästä huonon ekoissa peleissä. pukuhuoneet perustasoa.

Joukkueiden tyytyväisyyteen turnauksessa ottelutapahtumien osalta vaikuttivat eniten kenttien kunto sekä aikataulutuksen ja tuomarien onnistuminen. Yli 90 % vastaajista oli sitä mieltä, että kyseisillä asioilla oli joko suuri tai erittäin suuri merkitys ottelutapahtumien tyytyväisyyttä arvioidessa. Pukuhuoneet ja peseytymistilat olivat vastaajille vähemmän merkityksellisiä.



Kuvio 6. Ottelutapahtumat

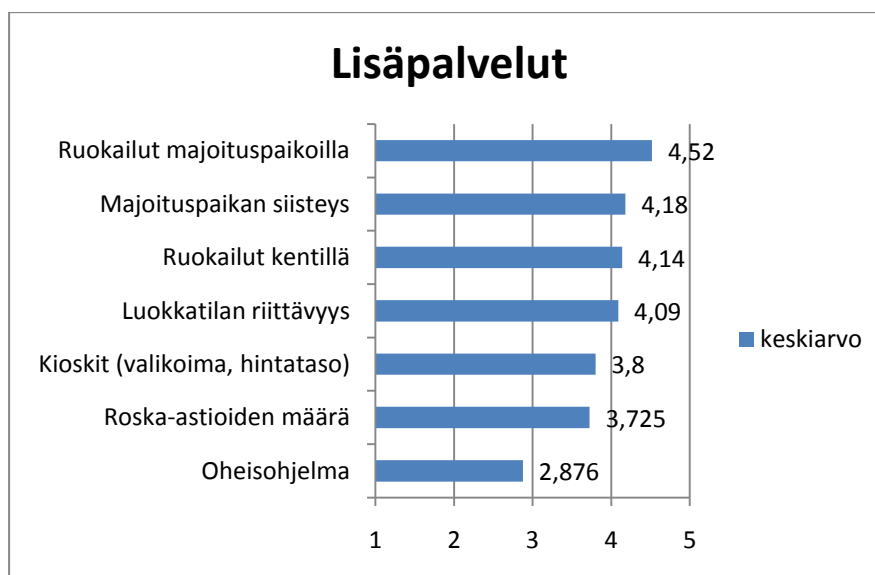
5.4 Lisäpalvelut

Kyselyyn vastanneista henkilöistä noin joka neljäs oli käyttänyt joukkueineen FC Reippaan tarjoamia luokka-, opisto- tai hotellimajoitusvaihtoehtoja. Yli puolet joukkueista ei ollut tarvinnut majoitusta laisinkaan. Majoituksen valinneet joukkueet olivat tyytyväisiä majoituspaikan siisteyteen ja erityisesti ruokailuihin, jotka järjestettiin majoituspaikoilla. Keskiarvo oli noin 4,5. Ruokailut kentillä tyydyttivät myös vastaajia, tosin yli puolet vastanneista ei ollut käyttänyt tätä palvelua. Kentillä toimineet kioskit valikoimineen ja hintatasoineen koettiin keskimäärin hyviksi, ja roska-astioita löytyi kenttäalueilta paremmin kuin tyydyttävästi.

Oheisohjelmaa turnauksessa oli hyvin niukasti, ja se näkyi myös vastauksista. Yli puolet vastanneista oli valinnut vaihtoehdon ”ei kokemusta”, ja avoimien vastausten perusteella oheisohjelma oli koettu omatoimiseksi tai kokonaan poissaolevaksi. Turnausviikonlopun hyvät säät varmasti vähensivät oheisohjelman puuttumisen merkitystä, koska joukkueet pystyivät harrastamaan erilaisia aktiviteetteja itsenäisesti. Erityisesti Pajulahdessa pelanneet joukkueet olivat tyytyväisiä ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin harrastaa itsenäisesti oheistoimintaa. Muutama esimerkki avoimesta palautteesta:

Oheisohjelma oli omatoimista ja sitä oli Pajulahdessa riittävästi, kun ilmatkin suosivat vilvoittavaa uintia.

oheisohjelma?



Kuvio 7. Lisäpalvelut

5.5 Yleistä turnauksesta

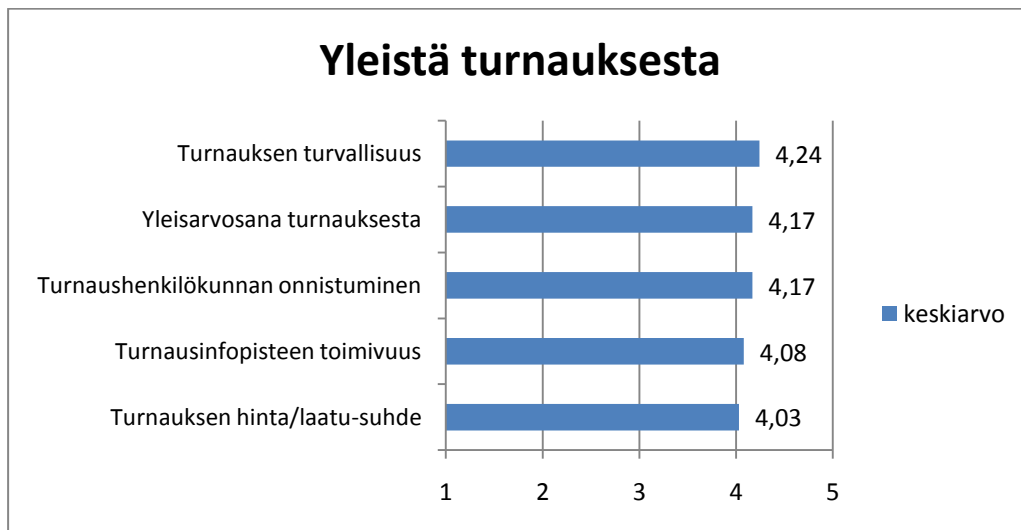
Tärkeimpiä osallistumissyitä turnaukseen olivat vastaajien mukaan turnauspaikan sijainti, omat aiemmat kokemukset sekä turnauksen ajankohta. Nämä kolme vaihtoehtoa keräsivät yhteensä 86,4 % vastauksista. Vastauksista päätellen turnaus järjestetään sijainniltaan hyvällä paikalla ja myös ajankohta on hyvä. Aikaisempien vuosien onnistuneet turnaukset ovat myös saaneet aikaan jatkuvuutta joukkueiden osallistumiseen. Kysyttäessä joukkueiden mahdollista osallistumista turnaukseen jatkossakin 60,3 % vastasi kyllä. Ainoastaan 4 henkilöä valitsi vaihtoehdon ”ei” ja avoimessa palautteessa he mainitsivat olevansa liian vanhoja osallistumaan seuraavana vuonna.

Turnauksen kehittymisestä kysyttäessä 11,1 % vastaajista oli sitä mieltä, että turnaus on mennyt parempaan suuntaan. Reilun neljänneksen (27,8 %) mielestä turnaus on pysynyt samanlaisena, ja ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti turnauksen

menneen huonommaksi. Kysymykseen vastanneista henkilöistä 59,7 %:lla ei ollut aikaisempia kokemuksia turnauksesta.

Yli puolet vastaajista oli myös sitä mieltä, että turnaukseen ei tarvitse tehdä muutoksia. Valmiista vastausvaihtoehdoista kenttäolosuhteet saivat saaneet 14,9 %:n kannatuksen muutoksista kysyttäessä. Noin neljännes (26,9 %) vastaajista ei ollut löytänyt sopivaa vaihtoehtoa valmiiksi annetuista ja valitsi kohdan ”jotain muuta, mitä”. Avoimessa palautteessa useampi henkilö toivoi tasaisempia lohkojakoja. Muita muutosehdotuksia olivat esimerkiksi paremmat pelipallot otteluihin sekä pelien aikataulujen parantaminen.

Turnauksen kokonaiskuvaa arvioidessa vastaajat olivat kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä. Turnaushenkilökunnan onnistuminen, turnausinfopisteen toimivuus, turnauksen turvallisuus ja hinta/laatu-suhde saavuttivat kaikki yli neljän keskiarvon. Yleisarvosana turnauksesta oli 21,9 %:n mukaan erinomainen, ja 74 % valitsi vaihtoehdon hyvä. Turnauksen yleisarvosanaksi muodostui 4,17 asteikolla 1 - 5.



Kuvio 8. Yleistä turnauksesta

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kysely lähetettiin 115 yhteyshenkilölle, ja vastauksia saimme 73 kappaletta. Turnaukseen osallistui loppujen lopuksi 156 joukkuetta, joten sen perusteella tavoitimme 46,8 % turnaukseen osallistuneista joukkueista. Saimme kuitenkin tietää FC Reippaalta, että muutaman seuran joukkue jakoi pelaajansa samassa ikäluokassa kahteen tai jopa kolmeen joukkueeseen. Näin tapahtui erityisesti pienempien jalkapalloilijoiden ikäluokissa. Syynä siihen oli suuret pelaajamäärät ja se, että nuoremmilla ikäluokilla kentällä oli niin vähän pelaajia samaan aikaan. Tällä ratkaisulla kaikki saivat pelata mahdollisimman paljon. Muutamassa seurassa oli myös sama yhteyshenkilö eri ikäluokissa, joten hän saattoi vastata kyselyyn molempien joukkueiden näkökulmasta. Näiden syiden vuoksi tavoitimme varmasti-kin yli puolet osallistuneista joukkueista, tarkkaa prosenttilukua on tosin vaikea sanoa.

Vastaajat olivat lähinnä joukkueenjohtajia, kuten osasimme ennakkoon arvatakin. Jos kyselystä haluaisi laajemman, voisi myös valmentajien ja pelaajien näkökulman ottaa selville. FC Reipas piti noin kuukauden päästä turnauksesta palaverin kaikille niille, jotka olivat työskentelemässä tapahtumassa kuluneena vuonna. Siellä he saivat hyvää ruohonjuuritason palautetta siitä, mitä voisi tehdä paremmin ja mitkä asiat ovat toimineet tai olleet ongelmana. Näin ollen yhdessä kyselymme tulosten kanssa seuralla on laaja näkökulma turnauksen onnistumisesta.

Kyselyn perusteella turnaukseen osallistuvat joukkueet tulevat suurimmalta osin Etelä-Suomesta, erityisesti pääkaupunkiseudulta. Yhteensä vain noin viidesosa tuli vuonna 2010 Itä-, Länsi-, Keski- tai Pohjois-Suomesta. FC Reipas voisi lisätä mainontaa kyseisillä alueilla tai miettiä muita keinoja tavoittaa joukkueita, mikäli haluaa laajentaa turnauksen osallistujamääriä ja saada enemmän yöpyviä joukkueita osallistumaan turnaukseen. Tällä hetkellä joukkueille on annettu itselleen vastuuta kerätä omaan ikäluokkaansa osallistuvia joukkueita ja ne saavat viedäkseen mainoksia Lahti Soccer -turnauksesta esimerkiksi vieraspeleihin mennessään. Seura toki auttaa joukkueiden hankinnassa mahdollisimman paljon, mutta joukkueita kannustetaan itse mainostamaan turnausta.

Kyselymme mukaan ensi kertaa turnaukseen osallistuneita joukkueita oli 58,9 %. Vastaajista 60,3 % ilmoitti osallistuvansa turnaukseen jatkossakin, joten tästä voimme päätellä ensikertalaisten tyytyväisyyden turnaukseen. Useimmiten nämä joukkueet ovat ikäluokiltaan myös nuoremmasta päästä. FC Reippaan kannalta tieto on ilahduttava, koska ensikertalaisten hyvät kokemukset takaavat turnaukselle jatkuvuutta.

Ennakkoyhteydenpito seuran ja osallistuvien joukkueiden välillä sujui kyselyn mukaan erittäin hyvin, ja se onkin ollut turnauksen vahvuutena viime vuodet. Yhteydenpidon sujumisen tärkeys ja helppous onkin erittäin tärkeä osa turnauksen yleistä onnistumista. Vain opastus tapahtumapaikoille sai kyselyssä hieman huonomman keskiarvon, ja muutamassa avoimessa palautteessa oli mainittu opasteiden puutteesta. Opasteiden toimivuuteen ja riittävään määrään olisi järjestelyissä kiinnitettävä huomiota, sillä kuten aiemmin mainittiin, osallistui yli puolet vastanneista joukkueista turnaukseen ensimmäistä kertaa eikä moni välttämättä ole ikinä ollut Lahdessa tai kyseisellä pelipaikalla aiemmin. Jos heti alkuun tulee tuskastuminen eksymisen tai kentän hankalan löytymisen vuoksi, voi osallistujan asenne turnausta kohtaan olla loppuajankin negatiivinen. Tämä on kuitenkin pieni ongelma, sillä kaksi kolmasosaa vastaajista oli sitä mieltä, että opastus oli hyvä tai erinomainen.

Kyselyyn vastanneet joukkueet edustivat monipuolisesti kaikkia turnauksen kenttiä, joten vastaukset kattavat hyvin kokonaisuuden. Huonoin arvosana tuli pukuhuoneista ja suihkutiloista, joiden arvosanat sijoituivat kohtalaisen ja tyydyttävän välimaastoon. Tähän asiaan on FC Reippaan kuitenkin lähes mahdoton vaikuttaa, sillä kaupunki vastaa pukuhuoneiden kunnosta ja määrästä. Tämä palaute oli jo etukäteen tiedossa, ja siihen on osattu valmistautua myös aiempien vuosien turnauksista kerätyn palautteen perusteella. Tosin moni turnaukseen osallistuneista joukkueista ei edes tarvinnut pukutiloja, sillä kolmasosa vastasi kysymykseen ”ei kokemusta”. Vuonna 2010 turnauksen aikana oli erittäin hyvä sää, joten senkään vuoksi ei pukukoppeja tarvittu. Vastaisuuden varalle voisi kaupungin päättäjiä pyrkiä vielä patistelemaan asian suhteen, sillä mikäli jonain vuonna sää on sateinen tai muuten huono, on pukuhuoneiden tarve huomattavasti suurempi ja näin ollen myös negatiivisen palautteen osuus oletettavasti kasvaa.

Tuomarien työskentely sai vaihtelevaa palautetta. Kokonaisuuteen oltiin tyytyväisiä, mutta esimerkiksi avoimen palautteen perusteella etenkin tasapuolisuutta otteisiin kaivattiin. Lahden erotuomarikerhon tuomarit tuomitsevat vanhimpien ikäluokkien pelit, eikä palaute taida koskea niinkään heidän tuomarointiaan. Nuorimmilla ikäluokilla taas on pelinohjaajat, jotka saavat lyhyen koulutuksen säännöistä ja muusta tarpeellisesta hieman ennen turnausta. Suurin osa heistä on hyviä ja reippaita tuomareita, mutta muutama saattaa esimerkiksi nuoruutensa vuoksi hoitaa tuomaroinnin hieman eri lailla kuin joukkueiden taustahenkilöt ovat tottuneet. Useinhan nuorimmat pelaajat eivät itse huomaa mitään kummallista, vaan aikuiset ovat niitä, jotka asiaan kiinnittävät huomiota. FC Reipas voisi kiinnittää asiaan erityistä huomiota ensi vuoden turnauksessa ja pohtia keinoja, joilla kaikki tuomarit olisivat tasaisen hyviä ja ymmärtäisivät työnsä tärkeyden sekä panostaisivat tasapuolisuuteen erityisen paljon. Ehkäpä koulutusta voisi järjestää vieläkin enemmän ja sen aikana erityisesti painottaa sitä, kuinka tärkeää tuomarin työ on. Yksi vaihtoehto innostaa pelinohjaajia tekemään parhaansa on palkita vaikkapa paras tuomari joka kentältä tai keksiä jokin muun porkkana.

Turnauksen kokonaisuus toimi ottelutapahtumien osalta erittäin hyvin sillä palautteessa aikataulut, lohkojaot sekä joukkueiden taso ja määrä saivat kaikki yli neljän keskiarvon. Tähän osa-alueeseen seura voi olla erityisen tyytyväinen. Jatkossa samaan tasoon pyrkiminen on tärkeää, sillä osallistuvien joukkueiden odotukset ovat korkealla.

Tulospalvelu ja aikataulun toimivuus onnistuivat kyselyn mukaan erittäin hyvin. Niiden toimivuus onkin erityisen tärkeitä joukkueille, etenkin siinä vaiheessa kun ne haluavat saada tiedon jatkoon pääsystä ja jatkopelien ajankohdasta mahdollisimman pian ja helposti. Tänä päivänä tietotekniikka on niin kehittynyttä ja ihmiset tottuneita sitä käyttämään, että sähköinen tulospalvelu on hyvä olla olemassa, ja jos se löytyy, on sen toimittava erityisen hyvin.

Avoimessa palautteessa ottelutapahtumien osalta haluttiin muutamassa vastauksessa tasojakoja sarjoihin. Sillä saataisiin tasaisia pelejä kaikentasoisille joukkueille ja suurilta tappioilta ja voitoilta välttyttäisiin. Tulevaisuudessa FC Reipas voi

mieltä joissain ikäluokissa tasolohkoja, mutta se ei ole välttämättä tarpeen, sillä suurin osa joukkueista on kuitenkin tyytyväisiä nykyiseen systeemiin. Suuria maali-ilotteluja otteluissa ei synny kuitenkaan niin usein, että se muodostaisi turnauksen kokonaisuuden kannalta suuria ongelmia.

Kenttien kunto sai eniten vastauksia kysyttäessä yksittäisiä asioita, jotka vaikuttavat joukkueen tyytyväisyyteen turnauksessa. Lahdessa on erittäin hyvät ja laajat mahdollisuudet pelata jalkapalloa nurmella, mutta toki kenttien kunto Suomessa on vaihteleva, lyhyen kesän ja resurssien puutteen vuoksi. Jokainen joukkue haluaisi varmasti pelata pelinsä täydellisellä nurmella, mutta koska se on mahdotonta, on Lahdessa Suomen mittakaavassa hyvät olosuhteet turnauksen järjestämiseen. Yleisesti ottaen kenttiin oltiinkin tyytyväisiä (keskiarvo 3,7). Tuomaroinnin ja aikataulun onnistuminen olivat lähes yhtä tärkeitä joukkueiden tyytyväisyyden kannalta. Aikataulu toimi palautteen mukaan hyvin, joten se tulee hoitaa jatkossakin samalla tavalla ja pyrkiä kehittämään sitä mahdollisuuksien mukaan.

Mukkulan koulu on aiempina vuosina ollut suurin majoituspaikka kauempaa tuleville joukkueille, mutta koska oli tänä vuonna remontissa, siirrettiin koulumajoitus Ståhlberginkadun ammattioppilaitoksen tiloihin. Tämä tuotti ongelmia, sillä Mukkulan koululle mahtuu majoittumaan 25 joukkuetta ja ammattioppilaitokselle vain 15. Lisäksi Mukkulassa kaikki majoitusluokat ja ruokala ovat samassa tilassa, kun taas ammattioppilaitoksella majoitus oli kahdessa eri paikassa ja ruokala kolmannessa. Moni majoitusta tarvinnut ei pystynyt osallistumaan turnaukseen, koska majoitus oli jo täysi, ja se vähensi omalta osaltaan osallistuvien joukkueiden määrää. (Koskinen & Lehikoinen 2010.)

Hotellimajoituksessa oli vuonna 2010 vain 78 henkeä, kun vuonna 2009 luku oli ollut noin 200. Syynä tähän saattoi olla ihmisten taloudellinen tilanne, mutta on syytä pohtia myös hotellin tasoa ja sen kehitettäviä osa-alueita, joita emme tässä kyselyssä tutkineet. Seura voisi tutkia asiaa kyselemällä hotellimajoituksen valinnoista mielipiteitä majoituksen onnistumisesta ja soveltumisesta jalkapallojoukkueille. Syitä näin rajuun laskuun hotellimajoittumisten määrässä on varmasti mahdollista löytää.

Soccer-esitteessä (LIITE 1) mainittu oheisohjelma, FC Lahden mahdollinen ottelu ja joukkueenjohtajien ja valmentajien illanvietto ei toteutunut lainkaan tänä vuonna. FC Lahdella ei sattunut olemaan turnausviikonloppuna kotipeliä eikä illanviettoon ilmoittautunut kuin muutama osallistuja. Näin ollen kyselyssämme tiedusteltu oheisohjelma tajuttiinkin monella tavalla, esimerkiksi Pajulahdessa omatoimisena ohjelmana. Tähän asiaan voisikin kiinnittää huomiota, eli olisiko joku muu oheisohjelma tarpeen tai pitäisikö se jättää kokonaan mainitsematta. FC Lahden pelin sattuessa samalle viikonlopulle on illanviettokin helpompi järjestää ottelun yhteyteen, kuten muutamana aiempana vuotena on tehty.

Kysyttäessä tärkeintä osallistumissyitä turnaukseen sai turnauspaikan sijainti eniten kannatusta, noin kolmannekselta vastaajista. Lahti onkin hyvällä paikalla lähellä pääkaupunkiseutua sekä Tampereen ja Kaakkois-Suomen seutua. Joukkueiden hyvät aiemmat kokemukset turnauksesta saivat myös neljänneksen vastaajista osallistumaan turnaukseen. Hyvät kokemukset takaavatkin saman joukkueen tai seuran muun joukkueen osallistumisen turnaukseen jatkossa. FC Reipas pyrkiikin juuri hyvän maineen ja hyvien kokemusten kautta lisäämään joukkuemääriä turnauksessa.

Yleisesti ottaen turnaus onnistui erittäin hyvin kokonaisuudessaan myös FC Reippaan henkilökunnan mielestä. Aiempina vuosina on järjestelyorganisaatio ollut pienempi, mutta vuonna 2010 seuralle pystyttiin palkkaamaan yksi lisätyöntekijä. Varsinkin nyt kun järjestävässä joukossa on yksi ihminen lisää, on pystytty keskittymään siihen, miten turnausta voisi kehittää, eikä vain yrittää selviytyä turnauksen järjestelyistä. Turnauksessa mukana olevat ihmiset, sekä seuran toimiston työntekijät että vastikkeellista talkootyötä tekevät ja tuomarit, ovat tärkeä osa turnauksen onnistumisessa. He antavat kasvot turnaukselle ja he ovat mukana ratkomassa ongelmia ja nostamassa hyvää henkeä. Jokaisen työntekijän työpanos on siis tärkeä ja voi joko lisätä tai vähentää joukkueiden jäsenten tyytyväisyyttä tapahtumaa kohtaan.

7 ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioimme tutkimuksemme validiteettia ja reliabiliteettia. Arvioimme myös kyselylomakettamme sekä opinnäytetyöprosessin onnistumista ja työn hyödyllisyyttä toimeksiantajalle.

7.1 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys kuvaa sitä, miten hyvin on onnistuttu mittaamaan sitä asiaa, mitä pitikin mitata. Kyselytutkimuksessa suurin vaikuttava tekijä on kysymysten onnistuminen eli pystytäänkö tutkimusongelma ratkaisemaan niiden avulla. (Heikkilä 2008, 186.) Mitattavien käsitteiden ja muuttujien tulee olla tarkasti määritelty, jotta mittaustulokset olisivat valideja. Validiteetin kannalta olennaista on myös tutkimuslomakkeen kysymysten yksiselitteisyys ja koko tutkimusongelman kattaminen. Perusjoukon tarkka määrittely, edustava otos sekä korkea vastausprosentti lisäävät myös osaltaan tutkimuksen validiutta. (Heikkilä 2008, 30.)

Kyselylomakkeen kysymykset tukivat hyvin tutkimusongelman selvittämistä. Joukkueiden kokema palvelun laatu sekä turnauksen osa-alueiden kehittäminen tukeutuivat hyvin molempiin teoriaosuksiimme. Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys sekä juniorien urheilutapahtuman järjestäminen muodostivat yhdessä hyvän pohjan kyselylomakkeen tekoon. Nämä kaksi erillistä teoriaosuutta mahdollistivat tyytyväisyyskyselyn mittaavan oikeita asioita oikealla tavalla.

Kyselylomakkeen kysymykset olivat hyvinkin yksiselitteisiä, ja ne kattoivat mielestämme koko tutkimusongelman. Suhteellisen korkea vastausprosentti kertoo myös osaltaan kyselyn selkeydestä sekä vastaamisen helppoudesta. Perusjoukon määrittely onnistui myös tavoitteiden mukaisesti. Halusimme joukkueiden yhteishenkilöiden vastaavan kyselyyn, koska he hoitavat useimmiten yhteydenpidot ja järjestelyt alusta loppuun. Vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset haluamallamme tavalla, eikä väärinkäsityksiä kyselyn suorittamisessa ole juurikaan syntynyt. Osa-alueiden jälkeisissä avoimen palautteen osiossa muutama vastaaja oli antanut koko turnausta kattavan palautteen jo ensimmäiseen kohtaan, mutta

enemmistö vastaajista oli noudattanut hyvin kyselylomakkeen ohjeita. Ohjeistus kyselyn täyttämiseen oli näin ollen myös onnistunut. Vastaajat olivat myös vastanneet lähes joka kysymykseen ja ainoan poikkeuksen tässä teki majoitusta sekä ruokailua koskeva kysymyspatteristo. Huolimatta vastausvaihtoehdosta ”ei kokemusta”, osa vastaajista on todennäköisesti katsonut tarpeettomaksi vastata kysymyksiin, jotka eivät suoraan heidän joukkueitaan koskeneet.

Kyselyn ainoa virhe, joka ei tosin vastaajille näkynyt, oli ”ei kokemusta” -vaihtoehtojen saama arvo kuusi (6). Tämän johdosta Webropol-ohjelma laski näissä kohdissa keskiarvon välillä 1 – 6, halutun 1 – 5 sijaan. Tämä virhe oli kuitenkin helposti korjattavissa, ja laskimme oikeat keskiarvot jälkikäteen manuaalisesti. Muutoin asteikko 1 – 5 oli riittävä kuvaamaan vastaajien mielipiteitä. Lisäksi ”ei kokemusta” -vaihtoehto oli tarpeen, koska tiesimme jo etukäteen, että esimerkiksi majoitukseen liittyvät kysymykset eivät koske kaikkia vastaajia. Tätä vaihtoehtoa vastaajat olivatkin käyttäneet mielestämme ainoastaan niissä kohdissa, joissa se oli perusteltua. Tyytyväisyyskysely tavoitti lähes puolet (46,8 %) turnaukseen osallistuneista joukkueista ja todellisuudessa enemmänkin, sillä eri ikäluokissa saman seuran joukkueita saattoi olla jopa neljä ja ainoastaan yksi yhteyshenkilö. Kyselyn vastausprosentti 63,5 lienee lähempänä totuutta, ja mielestämme kyselyn tulokset voidaan koko lailla yleistää koskemaan kaikkia tapahtumaan osallistuneita.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta eli tulosten tarkkuutta. Tutkimus tulisi olla toistettavissa samanlaisin tuloksin milloin ja missä tahansa. Tutkimusta tehdessä saattaa sattua virheitä tietojen keruussa, käsittelyssä tai tulosten tulkinnessa. Myöskään otoskoko tutkimuksessa ei saa olla liian pieni, jotta poistumaa eli katoa ei pääsisi syntymään liaksi. Kadolla tarkoitetaan lomakkeen palauttamatta jättäneiden henkilöiden määrää. Otoksen tulee edustaa myös koko tutkittavaa perusjoukkoa eikä vain osaa siitä, jotta saadaan mahdollisimman tarkkoja tuloksia. (Heikkilä 2008, 30 – 31.) Tyytyväisyyskyselymme otoskoko oli riittävän suuri ja se tavoitti vastaajia tasaisesti eri ikäluokkien osalta. Näin ollen vastauksia tuli myös jokaiselta turnauksen kenttäalueelta ja vastaukset muodostivat hyvän kokonaisrakenteen turnauksesta. Tutkimuksen luotettavuutta heikentää kuitenkin se, että vaikka turnaukseen osallistui 156 joukkuetta, eri seuroja oli ainoas-

taan 109. Prosenttiosuudet ovat näin ollen todellisuudessa suurempia, koska seuralla tai saman ikäluokan joukkueilla oli mahdollisesti vain yksi yhteyshenkilö. Mahdolliset käsittelyvirheet heikentävät hienoisesti tutkimuksen luotettavuutta. On mahdollista, että esimerkiksi manuaalisesti lasketuissa keskiarvoissa on käsittelyvirheitä, vaikka olemmekin pyrkineet mahdollisimman huolelliseen työskentelyyn.

7.2 Kyselylomake

Sähköinen kyselylomake oli luonnollisin ja vaivattomin tapa kerätä tuloksia Lahti Soccer -turnauksesta. Tällä tavoin saimme tavoitettua juuri haluamamme kohde-ryhmän ja nämä henkilöt olivat myös suurimmaksi osaksi tottuneita käyttämään sähköpostia yhteydenpitovälineenä. Kysely lähetettiin heti turnauksen jälkeen, jolloin tapahtumat olivat vielä tuoreessa muistissa. Sähköpostikysely mahdollisti myös rauhallisen vastausympäristön. Esimerkiksi paperisen kyselylomakkeen jakaminen ja täyttäminen kenttien laidoilla olisi ollut vaikeaa ja tuottanut todennäköisesti epäluotettavia vastauksia.

Kyselyn ulkoasu oli mielestämme selkeä ja houkutteleva. Kyselyn avanneista henkilöistä ainoastaan seitsemän oli jättänyt vastaamatta kyselyyn. Vastaajat eivät ole siis kokeneet kyselyä liian pitkänä tai epäselvänä. Kysymykset etenivät loogisesti osa-alueittain ja olivat selkeästi muotoiltuja. Avoimen palautteen mahdollisuus lisäsi vastaajien vaihtoehtoja, mutta ei pakottanut kirjalliseen palautteeseen. Pientä viilausta toki kyselylomakkeen kanssa olisimme voineet suorittaa, mutta nykymuodossaan se täytti halutut asiat kiitettävästi. Saatetekstimme kyselyssä oli melko niukka, mutta nähdäksemme riittävä. FC Reipas oli informoinut joukkueita tulevasta kyselystä tiedotteessaan, joten joukkueilla oli ennakkotietoa kyselystä. Mielestämme lyhyehkö saate toimi tässä tapauksessa parhaiten ja vastaajat pääsivät helposti täyttämään kyselyä.

7.3 Työn ja opinnäytetyöprosessin onnistuminen sekä hyödyllisyys toimeksiantajalle

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää FC Reippaan Lahti Soccer -turnauksen osallistujien tyytyväisyyttä ja turnauksen kehittämismahdollisuuksia. Saavutimme tavoitteen mielestämme hyvin, koska tavoitimme riittävän suuren osan turnaukseen osallistuneista joukkueista ja pystyimme tekemään kyselyn tuloksista tarvittavat johtopäätökset. Kyselylomakkeeseen olisimme mahdollisesti voineet tehdä joitain tarkennuksia, jotta tulokset olisivat olleet ehkä vaihtelevampia. Mielestämme nykyinen versio toimi kuitenkin hyvin ja se oli yhteyshenkilöille helppo ja yksinkertainen vastattava. Toivoimme myös tavoittavamme edes puolet kyselyn saaneista henkilöistä, ja tässä myös onnistuimme.

Tutkimusprosessi kokonaisuudessaan sujui aikataulun mukaisesti ja kesti kaiken kaikkiaan hieman yli puoli vuotta. Suunnittelemamme aikataulu piti loistavasti, ja kevään sekä alkukesän aikana valmistuneen teoriaosuuden pohjalta teimme kyselylomakkeen, jonka lähetimme heti turnauksen jälkeen heinäkuun alussa. Tutkimustulokset ja johtopäätökset sekä työn viimeistelyn teimme valmiiksi syys- ja lokakuun 2010 aikana. Teoriaosuuksien jako kahteen onnistui myös luontevasti. Palvelut ja asiakastyytyväisyys sekä juniorien urheilutapahtuman järjestäminen projektin näkökulmasta muodostivat yhtenäisen paketin, jonka pohjalta kysely oli helposti rakennettavissa. Palvelut ja asiakastyytyväisyys antoivat hyvän pohjan kyselyn tekemiseen, vaikkei jalkapalloturnausta ensimmäiseksi mieltäisikään palveluksi. Juniorien urheilutapahtuman järjestäminen oli teorioistamme haastavampi ja sen esille tuominen hivenen vaikeampaa. Lähdekirjallisuutta ja -materiaalia on aiheesta kovin niukasti, mutta mielestämme onnistuimme saatavissa olevan materiaalin pohjalta hyvin. Syvällisempi teorian tutkiminen ja laajemman lähdemateriaalin käyttö etenkin palvelujen ja asiakastyytyväisyyden osalta olisi tietysti tuonut lisää tieteellistä otetta työhömmme.

Toimeksiantajamme FC Reipas oli erittäin tyytyväinen työhömmme ja etenkin kyselyyn, jonka avulla se sai edellisvuosia tarkempaa tietoa Lahti Soccer -turnauksen onnistumisesta. Olimme säännöllisin väliajoin yhteydessä toimeksiantajaam-

me ja seuran työntekijät olivat valmiita avustamaan tarpeen vaatiessa ja esittämään mielipiteitään ja toiveitaan työtä kohti. FC Reipas laitto myös mielellään maininnan tulevasta kyselystämme viimeiseen Lahti Soccer -tiedotteeseen (LIITE 3) ennen turnausta, jotta mahdollisimman moni joukkue olisi tietoinen asiasta ja vastaisi kyselyymme. Lisäksi seura lupasi arpoa kyselyyn osallistuneiden joukkueiden kesken ilmaisen osallistumisen vuoden 2011 turnaukseen, mikä osaltaan saattoi houkutella lisää vastaajia. Arvonta suoritettiin syksyllä 2010 ja Lahti Soccerin lokatiedotteessa 2010 (LIITE 4) kerrottiin arvonnassa voittanut joukkue ja kiitettiin kaikkia vastanneita.

FC Reipas ja suurin osa urheiluseuroista toimii vähillä resursseilla ja ottaa varmasti mielellään vastaan erilaisia toimintaansa koskevia opinnäytetyöaiheita. Oman työmme jatkotutkimusideoita voisi olla mm. se, kuinka paljon taloudellista hyötyä turnaus tuottaa Lahden kaupungille. Tämä aihe oli esillä myös omaan työhömmme, mutta se rajattiin työn ulkopuolelle. Tämänkaltaisen tutkimus kuitenkin helpottaisi FC Reippaan toimintaa kaupungin päättäjien kanssa, jos olisi mahdollista näyttää selkeitä tuloksia ja rahamääriä, joita turnaus mukanaan tuo.

LÄHTEET

Aaltola J. & Valli R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Helsinki: WSOY.

Dana Cup. 2010 ? [Viitattu 19.5.2010] Saatavissa: <http://www.danacup.com/>

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, T, 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima.

Helsinki Cup. 2010. Info [viitattu 18.5.2010] Saatavissa:
http://www.helsinkicup.fi/suomi/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=53&lang=fi

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2003. Tutki ja kirjoita. 6. – 9. painos. Helsinki: Kirjayhtymä.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. SLU-julkaisusarja 10/04. Helsinki: Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Kauhanen J., Juurakko, A. & Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. Porvoo: WSOY.

Kettunen S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYPro.

Koskinen, J. Toiminnanjohtaja. FC Reipas. Suullinen tiedonanto. 6.5.2010.

Koskinen, J. & Lehikoinen E. FC Reipas. Soccer-palaveri. 4.10.2010.

Lahti Soccer-esite 2010. [Viitattu 22.5.2010] Saatavissa www.fcreibas.fi

Lahtinen, J. & Isoviita A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2.painos. Tampere : Avaintulos

Mäkeläinen, J. 2006. Reippaassa myötätuulessa. Lahti: FC Reipas.

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4.painos. Espoo: Weilin + Göös.

Shaw, C. & Ivens, J. 2002. Building great customer experiences. Basingstoke [UK]: Palgrave Macmillan.

Shone, A. & Parry. B. 2004. Succerfull event management: A practical handbook. Second edition. London : Thomson.

Turun yliopiston oraakkeli. 2010. Webropol-ohje [viitattu 27.5.2010] Saatavissa: <https://wiki.utu.fi/display/oracle/Webropol>

Van Der Wagen, Lynn. 2001. Event management: for tourism, cultural, business and sporting events. French Forest: Pearson education.

Vehkalahti, K, 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu

Zeithaml, V. A., Bitner M. J. & Gremler D. D. 2009. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 5. painos. New York: McGraw-Hill.

JUNIOR FOOTBALL TOURNAMENT

LAHTI SOCCER

LAHTI • FINLAND

LAHTI SOCCER 2. - 4.7.2010



Kuva Eila Maisoniemi

LAHTI SOCCER 2. - 4.7.2010

Nyt kolmattatoista kertaa järjestettävään LAHTI SOCCER -turnaukseen odotetaan saapuvan Teidän lisäksi noin 180 joukkuetta eri puolilta Suomea sekä maan rajojen ulkopuolelta.

Turnauksen ajankohta on viikko juhannuksen jälkeen eli 2.-4.7.2010.

Kaikki turnauksen ottelut pelataan nurmikentillä, sekä Mukkulan ja Pajulahden tekonurmilla.

Turnauksessa pelataan poikien ikäluokat F7 – C14 (03-96) ja tyttöjen ikäluokat TE11 – TB16 (99-94).

Oheisohjelmana on mm.

- joukkueenjohtajille ja valmentajille yhteinen illanvietto lauantai-iltana.
- mahdollinen FC Lahden liigaottelu (turnauspassilla sisään).

Turnauksen kummipelaaja on Joonas Kolkka.

Osallistujat saavat

- Diplomit
- Pokaalit ja mitalit kolmelle parhaalle (ei LeikkiMaailma –ikäluokissa)
- LeikkiMaailma –ikäluokkien (F7 – E11) joukkueille jokaiselle pelaajalle osallistumismitali



TURNAUSTIEDOT

Ikäluokka	Syntymä-vuosi	Joukkuemäärä	Kenttä	Pelipäivät	Otteluaika	Pelimuoto	Paitsio-sääntö
TE11	1999	12	Patomäki	la, su	2x20 min.	9v9	ei
TD13	1997	6	Pajulahti	la, su	2x20 min.	11v11	on
TC14	1996	8	Pajulahti	pe. la, su	2x25 min.	11v11	on
TB16	1994	8	Pajulahti	pe. la, su	2x25 min.	11v11	on
F7	2003	12	Patomäki	la, su	2x11 min.	5v5	ei
F8	2002	20	Patomäki	la, su	2x11 min.	5v5	ei
F9	2001	24	Patomäki	la, su	2x11 min.	7v7	ei
E10	2000	20	Jalkaranta	pe. la, su	2x15 min.	7v7	ei
E11	1999	20	Jalkaranta	pe. la, su	2x20 min.	9v9	ei
D12	1998	20	Radiomäki	pe. la, su	2x20 min.	9v9	on
D13	1997	20	Mukkula	pe. la, su	2x20 min.	11v11	on
C14	1996	8	Pajulahti	pe. la, su	2x25 min.	11v11	on

- Nurmikentät (säävaraus) ja kaksi tekonurmikenttää, Mukkula, Pajulahti



LAHTI SOCCER 2. - 4.7.2010

ILMOITTAUTUMISET JA LISÄTIEDOT

Ilmoittautumiset on tehtävä seuran verkkosivujen kautta (www.fcseipas.fi). Ilmoittautuminen rekisteröidään lopullisesti vasta kun osallistumismaksu on maksettu.

30.3.2010 jälkeen osallistumismaksua ei enää palauteta, vaikka joukkueen osallistuminen peruttaisiin.

Majoitus- ja ruokailupaketit on maksettava viimeistään 15.5.2010.

Lisätietoja: Irene Mantsinen, irene.mantsinen@fcseipas.fi tai 044-728 9259.

TURNAUSMAKSUT

3pv

280 € (3 pv) / joukkue

2pv

170 € (2 pv) / joukkue

Ilmoittautuminen ennen 31.1.2010

230 € (3 pv) / joukkue

130 € (2 pv) / joukkue

MAJOITUS JA RUOKAILU

Järjestäjien tarjoama koulumajoitus sekä ruokailu tapahtuvat Mukkulan ala-asteella.

Oma makuupussi ja patja mukaan.



VAIHTOEHDOT

Paketti A sisältää:

95 € / henkilö

- majoituksen koululla torstai-illasta – sunnuntaihin
- to: iltapala
- pe: aamupala, lounas, päivällinen, iltapala
- la: aamupala, lounas, päivällinen, iltapala
- su: aamupala, lounas

Paketti B sisältää:

85 € / henkilö

- majoituksen koululla perjantaista – sunnuntaihin
- pe: lounas, päivällinen, iltapala
- la: aamupala, lounas, päivällinen, iltapala
- su: aamupala, lounas

Paketti C sisältää:

55 € / henkilö

- majoituksen koululla lauantaista – sunnuntaihin
- la: lounas, päivällinen, iltapala
- su: aamupala, lounas

Pajulahden majoitus- ja ruokailupaketit

la-su

pe-su

- | | | |
|---|-----------------|-----------------|
| - opistomajoitus | 110 € / henkilö | 155 € / henkilö |
| - luokkamajoitus | 70 € / henkilö | 105 € / henkilö |
| - pe: lounas, päivällinen, iltapala | | |
| - la: aamupala, lounas, päivällinen, iltapala | | |
| - su: aamupala, lounas | | |

Pajulahti sijaitsee Nastolassa, sinne on Lahdesta matkaa noin 25 km.

Ruokailut erikseen varattuina: (näistä voitte itse rakentaa oman ruokailupakettinne)

aamupala tai iltapala

4,50 € / kpl / henkilö

lounas tai päivällinen

7,50 € / kpl / henkilö

HUOM! Ruokavalio ym toiveista tiedot viimeistään 15.6.2010. Ruokailut Patomäen ja Jalkarannan kentillä, sekä majoituskoululla.

Best Western NEXT Hotel Salpaus majoitus

Paketti 1 (1 yö + aamiainen + lounas/päivällinen)

yhden hengen huoneessa

95 € /hlö

kahden hengen huoneessa

65 € /hlö

kolmen hengen huoneessa

57 € /hlö, rajoitetusti

neljän hengen huoneessa

54 € /hlö, rajoitetusti

Paketti 2 (2 yötä + 2 x aamiainen + 2 x lounas/päivällinen)

yhden hengen huoneessa

174 € /hlö

kahden hengen huoneessa

118 € /hlö

kolmen hengen huoneessa

101 € /hlö, rajoitetusti

neljän hengen huoneessa

95 € /hlö, rajoitetusti

LAHTI SOCCER 2. - 4.7.2010



FC Reippaan perinteikäs Lahti Soccer –turnaus järjestetään nyt jo 13. kerran Reippaan perinteet ja osaaminen turnausjärjestäjänä on loistavalla tasolla. Tiedän, että pääosin nurmikentillä pelattavassa turnauksessa on oikein rento ja railakas ilmapiiri. Junioriturnaukset ovat jalkapallon riemua aidoimmillaan ja omasta kokemuksesta tiedän, että niistä jää hyviä muistoja näin aikuisikään asti.

Toivotan Teidät kaikki oikein tervetulleiksi turnaukseen Lahteen. Nauttikaa pelaamisesta ja muistakaa hymyillä kentillä.

Joonas Kolkka
turnauksen kummi



YIT


UPM

NEXT ● ● ● ●
HOTEL SALPAUS

PEPSI


INTERSPORT

 **HÄMEENMAA**

Nordea 

Pajulahti 
liikuntaa • elämyksiä

ETELÄ-SUOMEN SANOMAT

dna

 **Fennia**

KUUSITUNTURI
LAHTI OY



ARKKITEHTITOIVIT
Puh. 0207 639 639


UMBRO

LIITE 2. Lahti Soccer 2010 tyytyväisyyskysely

Lahti Soccer 2010 tyytyväisyyskysely



Arvoisa Lahti Soccer -turnaukseen osallistuja.

Tämä tyytyväisyyskysely on osa Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alan opinnäytetyötä, jossa tutkimme Lahti Soccer -turnauksen kehittämistä ja osallistujien tyytyväisyyttä. Vastaamalla kyselyyn osallistutte samalla arvontaan, jossa palkintona on ilmainen osallistuminen ensi vuoden Lahti Soccer -turnaukseen. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 10 minuuttia.

Toivomme teidän vastaavan kyselyyn mahdollisimman pian ja kiitämme vaivannäöstänne.

Terveisin, Juho Laurén & Riina Raskunen

TAUSTATIEDOT

1. Minkä ikäluokan joukkueessa toimitte?

- ☐ F7 ☐ F8 ☐ F9 ☐ E10 ☐ E11 ☐ D12 ☐ D13 ☐ C14
☐ TE11 ☐ TD13

2. Mikä on roolinne joukkueessa?

- ☐ Valmentaja
☐ Joukkueenjohtaja
☐ Huoltaja
☐ Joku muu, mikä?

3. Miltä alueelta joukkueenne on kotoisin?

- ☐ Lahti
☐ Muu Päijät-Häme
☐ Etelä-Suomi
☐ Pääkaupunkiseutu
☐ Itä-Suomi
☐ Länsi-Suomi
☐ Keski-Suomi
☐ Pohjois-Suomi

4. Onko joukkueenne aiemmin osallistunut Lahti Soccer-turnaukseen?

- ☐ Ensimmäinen kerta
☐ 1-2 kertaa
☐ 3-4 kertaa
☐ 5 tai enemmän

SAAVUTETTAVUUS

5. Valitkaa sopiva vaihtoehto

	1 = Huono	2 = Kohtalainen	3 = Tyydyttävä	4 = Hyvä	5 = Erinomainen
Ennakkotiedottaminen turnauksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ilmoittautumisen sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenpito järjestäjän kanssa (mm. maksut, majoitus & ruokailut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastus tapahtumapaikoille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turnauksen hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Mikäli teillä on palautetta tai kehitysehdotuksia edelliseen kohtaan liittyen, voitte kirjoittaa sen tähän

OTTELUTAPAHTUMAT

7. Millä kentällä joukkueenne pelasi?

- ☐ Jalkaranta
☐ Mukkula
☐ Pajulahti
☐ Patomäki
☐ Radiomäki

8. Valitkaa sopiva vaihtoehto

1 = Huono 2 = Kohtalainen 3 = Tyydyttävä 4 = Hyvä 5 = Erinomainen X = Ei kokemusta

Kentän kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pukuhuoneiden määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pukuhuoneiden kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peseytymistilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joukkueiden taso (ikäluokassanne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joukkueiden määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lohkojakojen toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuomarityö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikataulun toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulospalvelun laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulospalvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulospalvelun käytön helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kuinka suuri merkitys seuraavilla asioilla on joukkueenne tyytyväisyyteen turnauksessa?

1 = erittäin pieni 2 = pieni 4 = suuri 5 = erittäin suuri

Pukuhuoneiden koko ja kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Peseytymistilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuomaroinnin onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aikataulutuksen onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulospalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kenttien kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mikäli teillä on palautetta tai kehitysehdotuksia edelliseen kohtaan liittyen, voitte kirjoittaa sen tähän

LISÄPALVELUT

11. Käyttikö joukkueenne järjestäjien tarjoamia majoitusvaihtoehtoja?

- ☐ Luokkamajoitus, Lahti
- ☐ Luokkamajoitus, Pajulahti
- ☐ Opistomajoitus, Pajulahti
- ☐ Hotellimajoitus, Scandic Salpaus
- ☐ Järjestimme majoituksen omatoimisesti
- ☐ Emme tarvinneet majoitusta

12. Valitkaa sopiva vaihtoehto

	1 = huono	2 = kohtalainen	3 = tyydyttävä	4 = hyvä	5 = erinomainen	X = ei kokemusta
Majoituspaikan siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luokkatilan riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokailut kentillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokailut majoituspaikoilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oheisohjelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kioskit (valikoima, hintataso)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roska-astioiden määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mikäli teillä on palautetta tai kehitysehdotuksia edelliseen kohtaan liittyen, voitte kirjoittaa sen tähän

YLEISTÄ TURNAUKSESTA

14. Tärkein osallistumisyy turnaukseen?

- ☐ Omat aiemmat kokemukset
- ☐ Suosittelem perusteella, kuka suositteli
- ☐ Turnauspaikan sijainti
- ☐ Ajankohta
- ☐ Hinta
- ☐ Joku muu, mikä?

15. Aiotteko osallistua turnaukseen jatkossakin?

- ☐ 1 = Kyllä
- ☐ 2 = Ei
- ☐ 3 = En osaa sanoa
- ☐ Perustelut:

16. Mihin suuntaan turnaus on mielestänne kehittynyt?

- ☐ 1 = parempaan
- ☐ 2 = pysynyt samana
- ☐ 3 = huonompaan
- ☐ 4 = ei aiempia kokemuksia
- ☐ Perustelut:

17. Tulisiko turnaukseen tehdä muutoksia, millaisia?

- ☐ Ei muutettavaa
- ☐ Ajankohta
- ☐ Hinta
- ☐ Joukkuemäärät
- ☐ Kentät
- ☐ Majoitus
- ☐ Ruokailut
- ☐ Oheispalvelut
- ☐ Jotain muuta, mitä

18. Valitkaa sopiva vaihtoehto

	1 = huono	2 = kohtalainen	3 = tyydyttävä	4 = hyvä	5 = erinomainen
Turnaushenkilökunnan onnistuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turnausinfopisteen toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turnauksen turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turnauksen hinta/laatu-suhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleisarvosana turnauksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Lisätkää tähän yhteystietonne (nimi, sähköpostiosoite, seura ja ikäluokka) arvontaa varten.

Kiitokset ajastanne ja mukavaa kesän jatkoa!

LIITE 3. Lahti Soccer -toukotiedote

Lahti Soccer - toukotiedote 17

Seuratiedotteet / Lahti Soccer 1.-3.7.2011

Soccer-valmisteluissa kova vilske

Heinäkuinen Lahti Soccer lähestyy hurjaa vauhtia. Turnauksen lähestyessä myös turnausvalmistelut kiihtyvät. Ikäluokkien Soccer-vastaavat ovat hoidelleet tarmokkaasti talkoovuorojen jakoa ja seuran toimistolla paiskitaan hommia majoituksen sekä otteluohjelmien kimpussa. Viikon 22 aikana osallistuville joukkueille toimitetaan lisäinformaatiota turnaukseen liittyen.

Otteluohjelmat elävät Turnauksen otteluohjelmat ovat valmiit lähes kaikissa ikäluokissa. Julkaistu on toistaiseksi vain muutaman ikäluokan peliaikataulut. Tämä johtuu siitä, että peruutuksia tulee kaiken aikaa jonkin verran ja niiden vuoksi jo julkaistuihinkin ohjelmiin tulee pieniä muutoksia. Lopulliset otteluohjelmat pyritään julkaisemaan viikolla 24 osoitteessa <http://www.turnauspalvelu.fi/lahti2010/>

Turnauksen jälkeinen palaute Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat tutkivat opinnäytetyönään Socceria. Heti turnauksen jälkeen joukkueiden yhteyshenkilöille lähetetään linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen. Toivomme, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn ja antaisi palautetta turnauksesta auttaen meitä kehittämään turnaustamme ja opiskelijoita tekemään hyvän opinnäytetyön. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan yhden joukkueen ilmainen osallistuminen vuoden 2011 Lahti Socceriin.

Kuukauden ympäristöinfo Liikkumisen energiatehokkuudessa on suuria eroja. Kun ihminen käyttää yhden megajoulen energiaa, hän pääsee etenemään eri kulkuvälineillä hyvin erilaisia matkoja.

Polkupyörällä 16,7 km

Kävelen 6,3 km

Ratikalla 1,7 km

Bussilla 1,1 km

Henkilöautolla 0,7 km

Moottoripyörällä 0,4 km

LIITE 4. Lahti Soccer -lokatiedote

Lahti Soccer -lokatiedote

Seuratiedotteet / Lahti Soccer 1.-3.7.2011

Ilmoittautuminen aukeaa marraskuussa Ensilumi satoi maahan Lahdessa ja kesän 2011 Lahti Soccer valmisteluita aloitellaan pikku hiljaa. Ensi kesän turnaus ajoittuu jälleen heinäkuun puolella, kun juhannuksen jälkeisen viikonlopun päivämäärät ovat 1.-3.7. Ilmoittautumislomake Lahti Socceriin 2011 aukeaa marraskuun alkupuolella viikon 45 (8.-12.11.) loppuun mennessä.

Tyytyväisyyskysely valmis Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat Juho Lauren ja Riina Raskunen ovat puurtaneet opinnäytetyönsä kimpussa turnauksen jälkeen. Opinnäytetyö on jätetty tarkastettavaksi ja opiskelijat esittelevät sen tuloksia ensi viikolla. Lauren ja Raskunen olivat erittäin tyytyväisiä vastausaktiivisuuteen. Siitä kiitos kaikille kyselyyn vastanneille.

Poikien D12-sarjan Jippo-j voitti arvonnassa Opinnäytetyön kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin ensi kesän Socceriin yhden joukkueen ilmainen osallistuminen. Kaikkiaan 56 joukkuetta antoi yhteystietonsa arvontaa varten. Arvonnassa onnekas voittaja oli poikien D12-sarjaan osallistunut Jippo-j.

Kuukauden ympäristöinfo - Sammuta kun et tarvitse

Lepotilassa olevien tietokoneiden näyttöjen energiantarpeen kattamiseksi tarvitaan maailmassa yli 11 voimalaitosta. Valaisimet kuluttavat noin kolmasosan toimistojen sähköstä, joten turhasta valaistuksesta luopuminen tuo kustannussäästöjä. Sammuta siis sähkölaitteet ja valot kun et tarvitse niitä, niin kotona kuin toimistollakin. Ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi on hyvin tärkeää, että pienestäkin sähkönkulutuksesta luovutaan kun se on mahdollista.